



Guía de Solución de Problemas

estación de trabajo hp xw4000

estación de trabajo hp xw6000

Número de parte del documento: 301545-161

Octubre de 2002

Esta guía proporciona sugerencias y soluciones útiles para la solución de problemas de los productos antes mencionados, así como situaciones de posibles problemas con el hardware y el software.

© 2002 Hewlett-Packard Company

Compaq y el logotipo Compaq son marcas comerciales de Compaq Information Technologies Group, L.P. en EE.UU. y otros países.

Microsoft, MS-DOS, Windows y Windows NT son marcas comerciales de Microsoft Corporation en EE.UU. y otros países.

Todos los demás nombres de productos que se mencionan en este documento pueden ser marcas comerciales de sus respectivas compañías.

Hewlett-Packard Company no se responsabilizará por los errores ni las omisiones técnicas ni editoriales contenidas aquí, ni por los daños incidentales o resultantes relacionados con el suministro, desempeño o uso de este material. La información contenida en este documento se entrega "como está" sin garantía de ningún tipo, lo que incluye, pero no se limita a las garantías implícitas de comercialización y adaptabilidad para propósitos específicos y está sujeta a cambios sin previo aviso. Las garantías para los productos HP se establecen en las declaraciones explícitas de garantía limitada que acompañan a dichos productos. Nada de lo contenido en este documento debe interpretarse como parte de una garantía adicional.

Este documento contiene información de propiedad que está protegida por copyright. Ninguna parte de este documento puede ser fotocopiada, reproducida o traducida a otro idioma sin el previo consentimiento por escrito de Hewlett-Packard Company.



ADVERTENCIA: El texto resaltado de esta manera indica que si no se siguen las instrucciones se pueden producir lesiones corporales o la muerte.



PRECAUCIÓN: El texto resaltado de esta manera indica que si no se siguen las instrucciones se pueden producir daños a los equipos o pérdida de información.

Guía de Solución de Problemas
estación de trabajo hp xw4000
estación de trabajo hp xw6000
Primera edición (Octubre de 2002)
Número de parte del documento: 301545-161

Contenido

1 Características de diagnóstico de la computadora

Diagnóstico para Windows	1-1
Detección de Diagnóstico para Windows	1-2
Instalación de Diagnóstico para Windows	1-2
Uso de las categorías de Diagnóstico para Windows	1-4
Ejecución de las Pruebas de diagnóstico en Diagnóstico para Windows	1-6
Registro de configuración	1-8
Instalación del Registro de configuración	1-9
Ejecución del Registro de configuración	1-9
Agente activador de diagnóstico remoto	1-10
Instalación o actualización del Agente activador de diagnósticos remotos	1-11
Ejecución del Agente activador de diagnósticos remotos	1-12
Protección del software	1-12
Restauración del software	1-12

2 Solución de problemas sin diagnóstico

Sugerencias útiles	2-2
Solución de problemas generales	2-4
Solución de problemas del sistema de alimentación	2-7
Solución de problemas de disquete	2-9
Solución de problemas de disco duro	2-13
Solución de problemas de pantalla	2-16
Solución de problemas de audio	2-19
Solución de problemas de la impresora	2-21
Solución de problemas de teclado y de mouse	2-22
Solución de problemas de instalación de hardware	2-24
Solución de problemas de red	2-26
Solución de problemas de procesador	2-29
Solución de problemas de memoria	2-30

Solución de problemas SCSI.....	2-32
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	2-33
Solución de problemas de software.....	2-35
Contacto con el Soporte al cliente.....	2-36
 A Mensajes de error de POST	
Códigos numéricos y mensajes de texto de POST	A-1
LED del teclado de diagnóstico de la POST, LED del panel frontal y códigos audibles	A-14
 B Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS	
Restablecimiento del puente de contraseña.....	B-2
Borrado y restablecimiento de CMOS	B-3
Uso del Botón CMOS.....	B-3
Uso de la Configuración de la computadora para restablecer CMOS	B-5
 C Sistema de protección de unidades (DPS)	
Acceso al DPS a través de Diagnóstico para Windows	C-2
Acceso al DPS a través de la Configuración de la computadora	C-3
 D Configuración de salida de audio analógica/digital	
Microsoft Windows 98 y Microsoft Windows 2000.....	D-1
Microsoft Windows NT 4.0.....	D-2
Microsoft Windows XP.....	D-2
 E Instalación de controladores SCSI para Windows NT	
 Referencias	

Características de diagnóstico de la computadora

Diagnóstico para Windows

La utilidad Diagnóstico para Windows (DFW) es un componente de Manejabilidad inteligente con la que puede ver la información acerca del hardware y la configuración de software de su computadora mientras ejecuta Microsoft Windows (Microsoft Windows 98, Microsoft Windows Me, Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows NT 4.0 y Microsoft Windows XP). También le permite realizar pruebas de hardware y software en los subsistemas de la computadora.

Cuando activa el Diagnóstico para Windows, aparece la pantalla de Información general, la que muestra la configuración actual de la computadora. En la pantalla de Información general puede acceder a varias categorías de información acerca de la computadora y la ficha **Prueba**. La información de cada pantalla de la utilidad se puede guardar en un archivo o imprimir.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar una sesión como administrador. Si no inicia la sesión como administrador, no podrá realizar pruebas para algunos subsistemas. La imposibilidad de realizar la prueba de un subsistema se indica con un mensaje de error en el nombre del subsistema en la ventana PRUEBA o mediante casillas de verificación sombreadas que no se pueden seleccionar.

Use Diagnóstico para Windows en los siguientes casos para:

- Determinar si el sistema reconoce todos los dispositivos instalados en la computadora y si funcionan correctamente. La ejecución de pruebas es opcional, pero se recomienda después de instalar o conectar un dispositivo nuevo.
- Es posible que los dispositivos de terceros no admitidos por HP no sean detectados. Guardar, imprimir o mostrar la información generada por la utilidad. Debe realizar las pruebas y tener el informe impreso disponible antes de llamar al Centro de soporte al cliente.

Detección de Diagnóstico para Windows

La computadora viene con el Diagnóstico para Windows precargado, pero no preinstalado. Puede que ya lo haya instalado, junto con otras utilidades, o puede que otro usuario lo haya instalado.

Para determinar si Diagnóstico para Windows está instalado:

1. Acceda a la ubicación de los iconos de Diagnóstico:
 - ❑ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**.
 - ❑ En Windows XP Home o Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**.
2. Busque entre los iconos que aparecen.
 - ❑ Si están los iconos de Registro de configuración y de Diagnóstico para Windows, la utilidad Diagnóstico para Windows está instalada.
 - ❑ Si no están los iconos de Registro de configuración y de Diagnóstico para Windows, la utilidad Diagnóstico para Windows está cargada, pero no instalada.

Instalación de Diagnóstico para Windows

Esta operación es necesaria sólo si el software del programa de diagnóstico se cargó en el disco duro, pero no se instaló.

1. Cierre todas las aplicaciones de Windows.
2. Instale la utilidad Diagnóstico para Windows:
 - ❑ En Windows XP Professional, seleccione **Inicio > icono Setup Software**. Seleccione **Diagnóstico para Windows > botón Siguiente** y luego siga las instrucciones en pantalla.
 - ❑ En Windows 2000 Professional y en Windows XP Home:
 - ◆ Si el icono Setup Software está en el escritorio, seleccione el icono > **Diagnósticos para Windows > botón Siguiente** y luego siga las instrucciones en pantalla.

- ◆ Si el icono Setup Software no está en el escritorio, seleccione **Inicio > Ejecutar**.

En Windows 2000 Professional, escriba en la línea de comandos:

```
C:\cpqapps\setup.exe preload /s
```

El icono Setup Software aparecerá en el escritorio.

En Windows XP Home, escriba en la línea de comandos:

```
C:\CPQAPPS SETUP.EXE PRELOAD programs /S
```

El icono Setup Software aparecerá en el menú **Todos los programas**. Para acceder al icono Setup, seleccione **Inicio > Todos los programas**.

3. Haga clic en **Siguiente** para instalar Diagnóstico para Windows.
4. Una vez que el programa se haya instalado, es posible que se le solicite reiniciar la computadora o quizás ésta se reinicie automáticamente. Si se le solicita, haga clic en **Terminar** para reiniciar la computadora o en **Cancelar** para salir del programa. Debe reiniciar la computadora para finalizar la instalación de Diagnóstico para Windows.



Si desea actualizar una versión existente de Diagnóstico para Windows instalada en la computadora, visite <http://www.compaq.com/support/files> y haga clic en el producto correspondiente. En la siguiente ventana, busque **Opción 2: ubicar por categoría**. Seleccione **Software de administración y de sistema**. Haga clic en **Ubicar software** y descargue la versión más reciente. Ejecute el archivo descargado y seleccione **Reparar** para actualizar la versión instalada. De esta forma, la versión nueva reemplazará la versión anterior.

Uso de las categorías de Diagnóstico para Windows

Para utilizar las categorías, haga lo siguiente:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información Compaq > Diagnóstico para Windows**. También puede seleccionar el icono **Diagnóstico para Windows**, ubicado en el Panel de control.

En la pantalla se muestra la información general del hardware y software de la computadora.

- ☐ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, luego seleccione **Diagnóstico para Windows**.
- ☐ En Windows XP Home y Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, luego seleccione **Diagnóstico para Windows**.

2. Para obtener información específica de hardware y software, seleccione una categoría en el menú desplegable **Categorías** o en el icono correspondiente de la barra de herramientas.



A medida que desplaza el cursor por los iconos de la barra de herramientas, aparece el nombre de la categoría correspondiente junto al cursor.

3. Para ver información más detallada de una categoría seleccionada, haga clic en **Más** en la casilla **Nivel de información** en la esquina inferior izquierda de la ventana o haga clic en **Nivel** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Más**.
4. Revise, imprima y/o guarde esta información según sea necesario.



Para imprimir la información, haga clic en **Archivo**, luego seleccione **Imprimir**. Seleccione una de las siguientes opciones: **Informe detallado (todas las categorías)**, **Informe resumido (todas las categorías)** o **Categoría actual**. Haga clic en **Aceptar** para imprimir el informe seleccionado.



Para guardar la información, haga clic en **Archivo**, luego seleccione **Guardar como**. Seleccione una de las siguientes opciones: **Informe detallado (todas las categorías)**, **Informe resumido (todas las categorías)** o **Categoría actual**. Haga clic en **Aceptar** para guardar el informe seleccionado.

5. Para salir de Diagnóstico para Windows, haga clic en **Archivo**, luego haga clic en **Salir**.

Barra de menú: Archivo, Categorías, Desplazamiento, Nivel, Tab, Ayuda

En la parte superior de la pantalla de Diagnóstico para Windows se encuentra la barra de menú que consta de seis menús desplegables:

- Archivo: Guardar como, Imprimir, Configurar impresora, Salir
- Categorías: vea la lista de categorías en la siguiente sección
- Desplazamiento: Categoría anterior (F5), Categoría siguiente (F6)
- Nivel: Menos (F7), Más (F8) <información de la pantalla>
- Tab: Visión general, Prueba, Estado, Registro, Error
- Ayuda: Contenido, Cómo utilizar la Ayuda, Acerca de

Barra de herramientas: iconos de las distintas categorías de información

Debajo de la barra de menú hay una fila de iconos para cada una de las siguientes categorías de información acerca de la computadora:

- Sistema: tarjeta de sistema, ROM, información de fecha y hora
- Asset Control: etiqueta de activo, número de serie del sistema e información del procesador
- Dispositivos de entrada: información acerca del teclado, mouse y joystick
- Comunicación: puertos del sistema e información de cada uno
- Almacenamiento: unidades de almacenamiento del sistema e información de cada una
- Gráficos: información de los gráficos del sistema
- Memoria: información acerca de la memoria de la tarjeta de sistema y de Windows
- Multimedia: información acerca del almacenamiento óptico (CD, DVD y similares) y de audio
- Windows: información acerca de Windows
- Arquitectura: información acerca de los dispositivos PCI
- Recursos: información acerca de IRQ, E/S y mapa de la memoria
- Salud: estado de la temperatura del equipo y los discos duros
- Varios: CMOS, DMI, BIOS, sistema, nombre del producto y número de serie

Tab: Visión general, Prueba, Estado, Registro, Error

Bajo la barra de herramientas se encuentran cinco fichas:

- **Visión general:** la ventana Visión general muestra información general sobre la computadora. Esta es la ventana que aparece cuando inicia la utilidad. Al costado izquierdo de la ventana aparece la información de hardware y al costado derecho aparece la información de software.
- **Prueba:** en la ventana Prueba puede elegir entre las diversas partes del sistema para realizar pruebas. También puede elegir el tipo y modo de prueba.
- **Estado:** la ventana Estado muestra el estado de cada prueba que se está realizando. Para cancelar la prueba, haga clic en el botón **Cancelar prueba**.
- **Registro:** en la ventana Registro se muestra un registro de pruebas para cada dispositivo.
- **Error:** en la ventana Error se muestra cualquier error que se haya producido durante la prueba de un dispositivo. En la ventana se muestra el dispositivo que se está probando, el tipo y número de errores y el código de error.

Ejecución de las Pruebas de diagnóstico en Diagnóstico para Windows

Para ejecutar las pruebas de diagnóstico:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información Compaq > Diagnóstico para Windows**. También puede seleccionar el icono **Diagnóstico para Windows**, ubicado en el Panel de control.
 - ❑ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, luego seleccione **Diagnóstico para Windows**.
 - ❑ En Windows XP Home y Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, luego seleccione **Diagnóstico para Windows**.

En la pantalla se muestra la información general del hardware y software de la computadora. Debajo de la fila de iconos aparecen cinco fichas: **Información general, Prueba, Estado, Registro y Error**.

2. Haga clic en la ficha **Prueba** o haga clic en **Ficha** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Prueba**.

3. Seleccione una de las siguientes opciones:

- ☐ Prueba rápida: ejecuta una prueba rápida y general en cada dispositivo. Si selecciona el Modo sin supervisión, no es necesaria la intervención del usuario.
- ☐ Prueba completa: ejecuta el máximo de pruebas de cada dispositivo. El usuario puede seleccionar el Modo interactivo o el Modo sin supervisión.
- ☐ Prueba personalizada: ejecuta sólo las pruebas que selecciona. Para seleccionar pruebas o dispositivos específicos, busque el dispositivo en la lista, luego seleccione la casilla de verificación junto a cada prueba. Cuando realiza una selección, aparece una marca roja en la casilla. Es posible que algunas pruebas requieran la intervención del usuario.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar una sesión como administrador. Si no inicia la sesión como administrador, no podrá realizar pruebas para algunos subsistemas. La imposibilidad de realizar la prueba a un subsistema se indicará con un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana Prueba o mediante casillas sombreadas que no pueden marcarse.

4. Seleccione **Modo interactivo** o **Modo desatendido**. En el Modo interactivo, el software de diagnóstico le solicitará el ingreso de datos durante las pruebas que lo requieran. Algunas pruebas requieren interacción y mostrarán errores o detendrán las pruebas si se seleccionan junto con el Modo sin supervisión.

- ☐ El Modo interactivo proporciona un control máximo del proceso de prueba. Usted determina si la prueba se acepta o se rechaza y es posible que se le solicite insertar o retirar dispositivos.
- ☐ El Modo sin supervisión no muestra mensajes. Si se encuentran errores, éstos aparecen al finalizar la prueba.

5. Haga clic en el botón **Iniciar prueba** en la parte inferior de la ventana. Aparece el Estado de la prueba que muestra el avance y resultado de cada prueba. Para obtener mayores detalles acerca de las pruebas ejecutadas, haga clic en la ficha **Registro** o haga clic en **Ficha** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Registro**.

6. Para ver el registro de una prueba, seleccione una ficha:

- ☐ La ficha **Estado** resume las pruebas ejecutadas, aprobadas y rechazadas durante la sesión de pruebas actual.

- ☐ La ficha **Registro** enumera las pruebas ejecutadas en el sistema, la cantidad de veces que se ejecutó cada prueba y la cantidad de errores encontrados y el tiempo de ejecución total de cada prueba.
 - ☐ La ficha **Error** enumera todos los errores encontrados en la computadora con los códigos de error.
7. Para guardar un informe de prueba:
- ☐ Seleccione el botón **Guardar** de la ficha **Registro** para guardar un informe de la ficha Registro.
 - ☐ Seleccione el botón **Guardar** de la ficha **Error** para guardar un informe de la ficha Error.
8. Para imprimir un informe de prueba:
- ☐ Si el informe está en la ficha Registro, seleccione **Archivo> Guardar como** y luego imprima el archivo desde la carpeta.
 - ☐ Si el informe está en la ficha Error, seleccione el botón **Imprimir** de la ficha **Error**.
9. Si aparecen errores, haga clic en la ficha **Error** para ver información más detallada y acciones recomendadas. Realizando las acciones recomendadas, puede llegar a resolver por sí mismo algunos problemas.
10. Haga clic en **Imprimir** o guarde la información del error en caso de que necesite ponerse en contacto con el distribuidor, revendedor o proveedor de servicio autorizado para obtener asistencia.
11. Para salir de Diagnóstico para Windows, haga clic en **Archivo**, luego haga clic en **Salir**.

Registro de configuración

La utilidad Registro de configuración es una herramienta basada en Windows que recopila información similar a otras herramientas de administración. Recopila información esencial de hardware y software de varios subsistemas de la computadora para entregar una vista completa de la computadora. La utilidad Registro de configuración proporciona un medio de identificación y comparación automática de los cambios en la configuración y cuenta con la capacidad de mantener un historial de configuraciones. La información se puede guardar como un historial de varias sesiones.

Esta utilidad fue creada para poder solucionar problemas sin tener que desconectar la computadora y para ayudar a maximizar su disponibilidad. La información obtenida por la utilidad sirve para solucionar problemas de sistema y hace más expedito el proceso de mantenimiento al permitir una identificación rápida y sencilla de las configuraciones del sistema, que es el primer paso en la solución de casos de mantenimiento.

El Registro de configuración recopila información automáticamente acerca del hardware y software del sistema operativo para entregar una completa visión del sistema. Recopila y muestra información acerca de elementos tales como la ROM, etiqueta de activo, procesador, unidades físicas, dispositivos PCI, memoria, gráficos, número de versión del sistema operativo, parámetros del sistema operativo y los archivos de inicio del sistema operativo. Si el archivo original *Base.log* está presente en el directorio *cpqdiags*, el archivo *Base.log* aparece junto al archivo *Now.log* en una ventana dividida con las diferencias entre ambos resaltadas en rojo.

Instalación del Registro de configuración

El Registro de configuración es parte de Diagnóstico para Windows. Cada vez que actualice Diagnóstico para Windows, el Registro de configuración también se actualiza.

Ejecución del Registro de configuración

Para ejecutar este programa:

1. Haga clic en **Inicio > Centro de información Compaq > Registro de configuración**. También puede seleccionar el icono **Registro de configuración**, ubicado en el Panel de control.
 - ☐ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, luego seleccione **Registro de configuración**.
 - ☐ En Windows XP Home y Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**, luego seleccione **Registro de configuración**.



La utilidad Registro de configuración tiene dos opciones de visualización: **Mostrar sólo los elementos modificados** y **Mostrar todo**. La vista predeterminada es **Mostrar sólo los elementos modificados**, por lo tanto, todo el texto aparecerá en rojo debido a que muestra solamente las diferencias. Al cambiar a **Mostrar todo**, aparece la vista completa del sistema.

2. La vista predeterminada es **Mostrar sólo los elementos modificados**. Para ver toda la información recopilada por el Registro de configuración, haga clic en **Ver** en la parte superior de la ventana y seleccione **Mostrar todo** o haga clic en el icono **Mostrar todos los elementos**.
3. Para guardar la información de la ventana izquierda o derecha, seleccione **Archivo > Guardar archivo de ventana** y luego seleccione **Archivo de ventana izquierda** o **Archivo de ventana derecha**.



Al guardar periódicamente la configuración de la computadora, el usuario puede mantener un historial de las configuraciones. Este historial le puede servir a su proveedor de servicios en caso de que el equipo alguna vez tenga problemas que requieran una depuración.

4. Para salir de Registro de configuración, haga clic en **Archivo**, luego haga clic en **Salir**.

Agente activador de diagnóstico remoto

Esta utilidad fue creada para poder solucionar con mayor rapidez los problemas sin tener que visitar un sitio y desconectar la computadora y para ayudar a maximizar la disponibilidad de la computadora. La información obtenida por la utilidad sirve para solucionar problemas de la computadora y hace más expedito el proceso de mantenimiento al permitir una identificación rápida y sencilla de los problemas de la computadora.



El Agente activador de diagnósticos remotos funciona únicamente si Diagnóstico para Windows también está instalado.

El Agente activador de diagnósticos remotos proporciona una interfaz de navegador Web al Diagnóstico para Windows. Esto permite un control remoto de los diagnósticos y facilita la transferencia de información desde computadoras en lugares remotos a un proveedor de servicios.

El Agente activador de diagnósticos remotos captura la configuración de hardware y permite realizar pruebas de manera remota a fin de diagnosticar problemas en la computadora. Además, el Agente activador de diagnósticos remotos identifica cualquier problema con los dispositivos de hardware de la computadora que indiquen los Agentes de administración de HP. El Agente activador de diagnósticos remotos selecciona automáticamente estos dispositivos de hardware para prueba.

El uso del Agente activador de diagnósticos remotos reduce el tiempo y esfuerzos necesarios para realizar las tareas de diagnóstico de hardware. Al permitir un acceso directo del personal de servicio a las herramientas de diagnóstico de hardware de la computadora, el Agente activador de diagnósticos remotos entrega una vista de los dispositivos de hardware y de las pruebas disponibles para aislar los problemas con el uso fácil y simple de una sola herramienta. Este enfoque minimiza el tiempo de solución de un problema y también minimiza los recursos de administración debido al menor tiempo que se emplea en visitar un sitio o en comunicarse con un usuario por teléfono para solucionar los problemas de hardware de la computadora cuando éstos se presentan.



El Agente activador de diagnósticos remotos está precargado en la mayoría de las computadoras y se encuentra disponible mediante un SoftPaq en <http://www.compaq.com/la> en **Software de administración y de sistema**.

Instalación o actualización del Agente activador de diagnósticos remotos

Para instalar o actualizar una versión existente del Agente activador de diagnósticos remotos:

1. Visite <http://www.compaq.com/support/files> y haga clic en el producto correspondiente.
2. En la siguiente ventana, busque **Opción 2: ubicar por categoría**.
3. Seleccione el sistema operativo correcto y la categoría **Software de administración y de sistema**.
4. Haga clic en **Ubicar software** y descargue la versión más reciente.
5. Ejecute el archivo descargado. En caso de que esté actualizando una versión existente, seleccione **Reparar** para actualizar la versión instalada. De esta forma, la versión nueva reemplazará la versión anterior.

Ejecución del Agente activador de diagnósticos remotos

1. Seleccione el icono **Diagnósticos remotos** ubicado en el Panel de control.



El Agente activador de diagnósticos remotos le permite ejecutar una Prueba de diagnóstico o el Registro de configuración en una ventana del navegador. Ambas utilidades se pueden ejecutar de manera remota o local.

2. Para salir de Diagnósticos remotos, haga clic en **Archivo**, luego haga clic en **Cerrar**.

Protección del software

Para proteger el software de pérdidas o daños, debe mantener una copia de respaldo de todo el software del sistema, las aplicaciones y archivos relacionados almacenados en el disco duro. Para obtener instrucciones acerca de cómo realizar copias de respaldo de los archivos de datos, consulte la documentación del sistema operativo o de la utilidad de respaldo.

Restauración del software

El sistema operativo y el software se pueden restaurar al estado original que tenía cuando compró la computadora, utilizando el paquete Compaq Restore. Para obtener instrucciones completas acerca del uso de esta característica, consulte el paquete Compaq Restore.

Solución de problemas sin diagnóstico

Esta guía proporciona información acerca de cómo identificar y corregir problemas menores de disco, gráficos, memoria y software. También explica varios de los mensajes que pueden aparecer en pantalla, incluidos los mensajes de error específicos que se muestran durante la Prueba automática de encendido (POST) en el inicio.

Mensaje POST desactivado suprime la mayor parte de los mensajes de sistema durante la POST, tales como recuento de la memoria y mensajes de texto no relacionados con errores. En este modo, aparece el logotipo HP en el monitor de la computadora. Si se produce un error de POST, en la pantalla aparecerá el mensaje de error. Para cambiar manualmente al modo Mensajes POST activados durante la POST, presione cualquier tecla (excepto F10 ó F12). El modo predeterminado es Mensaje POST desactivado.

La selección del modo POST determina la velocidad a la que la computadora carga el sistema operativo y el punto hasta el cual se prueba.

Quick Boot es un proceso de inicio rápido que no ejecuta todas las pruebas a nivel de sistema, como la prueba de memoria. Full Boot ejecuta todas las pruebas del sistema basado en la ROM y demora más tiempo en finalizar.

Full Boot también se puede activar para que se ejecute cada 1 a 30 días según una programación regular. Para establecer el programa, reconfigure la computadora en el modo Ejecutar Full Boot cada x días, usando la Configuración de la computadora.



Para obtener más información acerca de la Configuración de la computadora, consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)*.

Sugerencias útiles

Si encuentra algunos problemas menores en la computadora, monitor o software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de llevar a cabo cualquier acción:

- Verifique que la computadora y el monitor estén conectados a un enchufe eléctrico en funcionamiento.
- Verifique que la computadora esté encendida al igual que la luz verde de alimentación.
- Verifique que el monitor esté encendido al igual que la luz verde del monitor.
- Active los controles de brillo y contraste del monitor si éste está opaco.
- Mantenga presionada cualquier tecla. Si el sistema emite un sonido, quiere decir que el teclado debería estar funcionando correctamente.
- Revise todas las conexiones de cables para ver si hay conexiones sueltas o incorrectas.
- Reconfigure la computadora después de instalar una tarjeta de expansión que no sea plug and play u otra opción. Consulte “Solución de problemas de instalación de hardware” para obtener instrucciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios. Por ejemplo, si utiliza una impresora, necesita un controlador para ese modelo de impresora.
- Remueva todos los disquetes de la computadora antes de encenderla.

- Si instaló un sistema operativo distinto al instalado de fábrica, asegúrese de que sea compatible con el sistema.
- Si el sistema posee múltiples fuentes de video (incorporado, PCI adaptadores AGP) instalados (video incorporado sólo en modelos seleccionados) y un solo monitor, éste debe conectarse al conector del monitor ubicado en la fuente seleccionada como el adaptador de VGA principal. Durante el inicio, los demás conectores del monitor se desactivan y en caso de que el monitor esté conectado a estos puertos, no podrá funcionar. Puede seleccionar la fuente que será la fuente VGA predeterminada en la Configuración de la computadora (F10).




PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está conectada a una fuente de alimentación de CA, siempre hay voltaje aplicado a la tarjeta del sistema. Debe desconectar el cable eléctrico de la fuente de alimentación antes de abrir la computadora para evitar que se dañe la tarjeta del sistema o algún componente del sistema.


Solución de problemas generales

Usted puede resolver fácilmente los problemas generales que se describen en esta sección. Si un problema persiste y no puede resolverlo usted mismo o no se siente seguro acerca de realizar la operación, comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado.

Solución de problemas generales

Problema	Causa	Solución
La computadora no enciende.	La computadora no está conectada a una fuente de alimentación externa.	Conéctela a una fuente de alimentación externa.
	Los cables están desconectados de la fuente de alimentación externa.	Asegúrese de que los cables que conectan la computadora a la fuente de alimentación externa estén conectados correctamente y que el enchufe eléctrico esté activo.
	Se instaló una tarjeta PCI defectuosa.	Remueva cualquier tarjeta de expansión que haya instalado recién.
	Es posible que los cables de alimentación de la unidad, de datos o del sistema de alimentación no estén correctamente conectados.	Vuelva a instalar los cables de alimentación de la unidad, de datos y del sistema de alimentación.
	El interruptor selector de red eléctrica en la parte posterior del chasis de la computadora no está en el voltaje correcto de la red (115V ó 230V) (algunos modelos).	Utilice el interruptor de deslizamiento para seleccionar el voltaje de CA correcto.
La computadora parece bloqueada y no se apaga cuando se presiona el botón de encendido.	El control de software del interruptor de encendido no funciona.	Mantenga presionado el botón de encendido durante al menos cuatro segundos hasta que la computadora se apague.
La computadora no responde al teclado o mouse USB.	La computadora está en el modo Suspensión.	Presione el botón de encendido para salir del modo Suspensión.
 PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo Suspensión, no presione el botón de encendido por más de cuatro segundos. En caso contrario, se perderá el modo Suspensión y perderá sus datos.		

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La hora y fecha de la pantalla de la computadora no son correctas.	<p>Es probable que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real). La duración de la batería es de aproximadamente 3 a 5 años.</p> <p> La conexión de la computadora a un enchufe de CA en funcionamiento prolonga la vida de la batería del RTC.</p>	Primero, restablezca la hora y fecha en Panel de control (también se puede utilizar la Configuración de la computadora para actualizar la hora y fecha del RTC). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de referencia de hardware</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
<p>La computadora se apagó automáticamente y el LED de alimentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Destella en rojo o amarillo cuatro veces por segundo. 2. Destella en Rojo o Amarillo dos veces por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. 3. No destella. 	<p>Se excedió la temperatura de la unidad. Es posible que un ventilador esté bloqueado o no funcione. O bien, que el disipador térmico no esté instalado correctamente en el procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La unidad está en un ambiente demasiado caluroso. Deje que se enfríe. 2. Asegúrese de que los agujeros de ventilación de la computadora no estén obstruidos y que los ventiladores internos funcionen (tales como el ventilador del sistema de alimentación, el ventilador del chasis y/o el ventilador del procesador). 3. Asegúrese de que el disipador térmico esté instalado correctamente. 4. Póngase en contacto con un revendedor o proveedor de servicio autorizado.
	La temperatura de la unidad se excedió debido a que la computadora estaba funcionando sin la cubierta o el panel de acceso.	Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso y deje que la computadora se enfríe antes de encenderla nuevamente.
	El deflector de aire (si se requiere) no está correctamente instalado para redirigir el flujo de aire al procesador.	Vuelva a instalar el deflector de aire según las instrucciones de la <i>Guía de referencia de hardware</i> .

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	Falló el ventilador del procesador o del sistema.	Póngase en contacto con el proveedor de servicio autorizado para reemplazar el ventilador del procesador o del sistema.
La computadora parece ponerse en pausa periódicamente.	El software controlador de red está cargado y no se ha establecido ninguna conexión de red.	Establezca una conexión de red o utilice la Configuración de la computadora o el Administrador de dispositivos de Microsoft Windows para desactivar el controlador de red.
No se puede remover la cubierta o el panel de acceso de la computadora.	La función Bloqueo de cubierta inteligente, de algunas computadoras, está activada.	Desactive el Bloqueo de cubierta inteligente utilizando la Configuración de la computadora. La llave a prueba de fallas de la cubierta inteligente, un dispositivo para desactivar manualmente el bloqueo de cubierta inteligente, está disponible en HP. Necesitará la llave a prueba de fallas en caso de olvido de la contraseña, pérdida de la alimentación o mal funcionamiento de la computadora.
Se evidencia un bajo rendimiento.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté obstruido. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario). 3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num. Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida.

Solución de problemas del sistema de alimentación

Solución de problemas del sistema de alimentación

Problema	Causa	Solución
La computadora no se enciende (el LED de alimentación en la parte frontal de la computadora no está encendido).	La computadora no está conectada a una fuente de alimentación externa.	Conéctela a una fuente de alimentación externa.
	Los cables están desconectados de la fuente de alimentación externa.	Asegúrese de que los cables que conectan la computadora a la fuente de alimentación externa estén correctamente conectados y que el enchufe eléctrico esté activo.
	El interruptor de encendido no está conectado a la tarjeta del sistema (admitido sólo en modelos seleccionados).	Conecte el cable del interruptor de encendido a la tarjeta del sistema.
	El interruptor selector de red eléctrica en la parte posterior del chasis de la computadora no está en el voltaje correcto de la red (115V ó 230V) (algunos modelos).	Utilice el interruptor de deslizante para seleccionar el voltaje de CA correcto.
	El enchufe eléctrico está en mal estado.	Pruebe el enchufe conectando otro aparato eléctrico.
El LED de alimentación parpadea en rojo o amarillo cada 2 segundos en la mayoría de los modelos.	Se detectó una sobrecarga o un cortocircuito en el sistema de alimentación.	Desconecte la computadora de la alimentación de CA. Desconecte los cables de alimentación internos de todos los dispositivos y desconecte todas las tarjetas PCI. Vuelva a conectar los dispositivos, uno a la vez y encienda el equipo para identificar la causa.
	El cable de alimentación de la unidad de disquete no está conectado correctamente.	Cuando instale el cable de alimentación a la unidad de disquete, asegúrese de que las cuatro clavijas estén conectadas al conector del cable de alimentación.

Solución de problemas del sistema de alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
El LED de alimentación parpadea en rojo o amarillo cada 2 segundos en la mayoría de los modelos. <i>(continuación)</i>	El sistema de alimentación se apaga después de que el sistema se calienta. Sobrecarga térmica ocasionada por un ventilador en mal estado.	Reemplace el sistema de alimentación.
	El sistema de alimentación no se enciende debido a una falla interna de éste.	Reemplace el sistema de alimentación.
El sistema de alimentación se apaga de manera intermitente.	El interruptor selector de red eléctrica en la parte posterior del chasis de la computadora no está en el voltaje correcto de la red (115V ó 230V) (algunos modelos).	Utilice el interruptor de deslizamiento para seleccionar el voltaje de CA correcto.
	El sistema de alimentación no se enciende debido a una falla interna de éste.	Reemplace el sistema de alimentación.
La computadora se apagó automáticamente y el LED de alimentación: <ol style="list-style-type: none"> 1. Destella en rojo o amarillo cuatro veces por segundo. 2. Destella en rojo dos veces por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. 3. No destella. 	Se excedió la temperatura de la unidad. Puede que un ventilador esté bloqueado o no funcione O el disipador térmico no esté instalado correctamente en el procesador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La unidad está en un ambiente demasiado caluroso. Deje que se enfríe. 2. Asegúrese de que los agujeros de ventilación de la computadora no estén obstruidos y que los ventiladores internos funcionen (tales como, el ventilador del sistema de alimentación, el ventilador del chasis y/o el ventilador del procesador). 3. Asegúrese de que el disipador térmico esté instalado correctamente. 4. Póngase en contacto con un revendedor o proveedor de servicio autorizado.

Solución de problemas de disquete

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes para los problemas de disquete.



Es posible que tenga que reconfigurar la computadora cuando agregue o remueva hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Consulte “Solución de problemas de instalación de hardware” para obtener instrucciones.

Solución de problemas de disquete

Problema	Causa	Solución
La luz de la unidad de disquete permanece encendida.	El disquete está dañado.	Ejecute ScanDisk en Microsoft Windows 98. Haga clic en Inicio > Programas > Accesorios > Herramientas del sistema > ScanDisk. En Microsoft Windows 2000, Microsoft Windows NT y Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic en Mi PC y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.
	El disquete se insertó de manera incorrecta.	Remueva el disquete y vuelva a insertarlo.
	El botón de la unidad no está presionado.	Presione el botón de la unidad.
	Los archivos del disquete están dañados.	Revise los disquetes de programa.
	El cable de la unidad no está conectado correctamente.	Reconecte el cable de la unidad.
No se encuentra la unidad.	El cable está suelto.	Corrija la posición de los cables de datos y de alimentación de la unidad de disquete.
	La unidad extraíble no está ajustada correctamente.	Corrija la posición de la unidad.

Solución de problemas de disquete (*Continuación*)

Problema	Causa	Solución
No se encuentra la unidad. (<i>continuación</i>)	Intentó conectar en funcionamiento un disco duro extraíble con la protección DriveLock activada. (Esta característica se admite sólo en modelos seleccionados.)	Cierre Windows y apague la computadora. Inserte la unidad en el MultiBay, si aún no la ha insertado. Encienda la computadora.
La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.	El disquete no está formateado.	Formatee el disquete.
	El disquete está protegido contra grabación.	Utilice otro disquete o saque la protección contra grabación.
	Grabación en la unidad equivocada.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
	No queda suficiente espacio en el disquete.	Utilice otro disquete.
	El control de grabación del disquete está activado.	Utilice la Configuración de la computadora para revisar la configuración desactivada de la característica de seguridad de almacenamiento.
	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete dañado.
El disquete no se puede formatear.	Se informaron medios no válidos.	Cuando formatee un disco en MS-DOS, es posible que tenga que especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba el siguiente comando en el mensaje de MS-DOS: FORMAT A: /F:1440

Solución de problemas de disquete (*Continuación*)

Problema	Causa	Solución
Se produjo un problema con una transacción del disco.	La estructura del directorio no es correcta o hay un problema con un archivo.	Ejecute ScanDisk en Windows 98. Haga clic en Inicio > Programas > Accesorios > Herramientas del sistema > ScanDisk. En Windows 2000, Windows NT y Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic en Mi PC y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.
La unidad de disquete no puede leer un disquete.	El disquete no está formateado.	Formatee el disquete. 1. En Windows Explorer, seleccione la unidad de disco (A). 2. Haga clic con el botón derecho en la letra de la unidad y seleccione Formatear. 3. Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.
	Está utilizando un tipo de disquete equivocado para el tipo de unidad.	Revise el tipo de unidad que está utilizando y emplee el tipo de disquete correcto.
	Está leyendo la unidad equivocada.	Revise la letra de la unidad en la ruta de acceso especificada.
	El disquete está dañado.	Reemplace el disquete por uno nuevo.
Aparece el mensaje "Disco de sistema incorrecto".	En la unidad se insertó un disquete que no contiene los archivos de sistema necesarios para iniciar la computadora.	Cuando se detenga la actividad de la unidad, saque el disquete y presione la Barra espaciadora. Se debe iniciar la computadora.

Solución de problemas de disquete *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
	Se produjo un error de disquete.	Reinicie la computadora presionando el botón de encendido.
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	El sistema está tratando de iniciarse desde un disquete no apto para inicio.	Saque el disquete de la unidad.
No se puede iniciar con el disquete.	El disquete no es apto para inicio.	Reemplácelo por un disquete apto para inicio.
	El inicio a partir de un disquete fue desactivado en la Configuración de la computadora.	Ejecute la Configuración de la computadora y active el inicio con disquete en Almacenamiento > Orden de inicio.
	El inicio a partir de medios extraíbles fue desactivado en la Configuración de la computadora.	Ejecute la Configuración de la computadora y active el inicio de los medios extraíbles en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento.
	La validación de MBR de disquete está activada.	Ejecute la Configuración de la computadora y desactive la validación de MBR de disquete en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento.

Solución de problemas de disco duro

Solución de problemas de disco duro

Problema	Causa	Solución
Se produce un error en la unidad de disco duro.	El disco duro tiene sectores dañados o falló.	Emplee una utilidad para ubicar y bloquear el uso de los sectores dañados. Si fuera necesario, reformatee el disco duro.
Problema de transacción del disco.	La estructura del directorio no es correcta o hay problemas con un archivo.	En Windows 98 ejecute ScanDisk. Haga clic en Inicio > Programas > Accesorios > Herramientas del sistema > ScanDisk. En Windows 2000, Windows NT y Windows XP, haga clic con el botón derecho en Inicio, haga clic en Mi PC y seleccione una unidad. Seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas. En Comprobación de errores, haga clic en Comprobar ahora.
No se encuentra la unidad (identificada).	El cable puede estar suelto.	Revise las conexiones de los cables.
	Es posible que el sistema no haya reconocido automáticamente un dispositivo recién instalado.	Consulte las instrucciones de reconfiguración en la sección "Problemas de instalación de hardware". Si el sistema aún no reconoce el nuevo dispositivo, verifique que el dispositivo aparezca en la lista de la Configuración de la computadora. Si aparece, la posible causa es un problema con el controlador. Si no aparece en la lista, la posible causa es un problema de hardware. Si es una unidad recién instalada, ingrese a la configuración y trate de agregar una demora de POST en Avanzada > Encendido.
	Es posible que la configuración del puente de la unidad esté incorrecta.	Si la unidad es una unidad secundaria que recién se instaló en el mismo cable que la unidad primaria, verifique que los puentes de ambas unidades estén configurados correctamente.

Solución de problemas de disco duro *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
No se encuentra la unidad (identificada). <i>(continuación)</i>	Es posible que la ID SCSI sea incorrecta.	Revise que ninguna de las ID SCSI esté duplicada.
	El controlador IDE (ATA) de la unidad está desactivado en la Configuración de la computadora.	Ejecute la Configuración de la computadora y active los controladores IDE (ATA) primario y secundario en Almacenamiento > Opciones de almacenamiento.
	La unidad tarda en responder inmediatamente después del encendido.	Ejecute la Configuración de la computadora y aumente la demora de POST en Avanzada > Opciones de encendido.
Mensaje Disco no es un disco de sistema/NTLDR ausente.	El sistema se está tratando de iniciar desde un disquete no apto para inicio.	Saque el disquete desde la unidad de disquete.
	El sistema se está tratando de iniciar desde el disco duro, pero es posible que el disco duro esté dañado.	Inserte el disquete apto para inicio en la unidad de disquete y reinicie la computadora. Si aún no se puede acceder al disco duro después del inicio en un disquete y la seguridad del MBR está activada, puede tratar de restaurar la imagen del MBR que guardó anteriormente. Para esto, ingrese a la configuración y seleccione Seguridad> Restaurar registro de inicio principal(MBR). (Este procedimiento no se aplica a determinados modelos.)
	Faltan archivos de sistema o no se instalaron correctamente.	Inserte un disquete de sistema apto para inicio y reinicie la computadora. Verifique que el disco duro esté particionado y formateado. Si es necesario, instale los archivos de sistema del sistema operativo correspondiente.
	El inicio desde el disco duro fue desactivado en la Configuración de la computadora.	Ejecute la Configuración de la computadora y active el inicio desde el disco duro en la lista Almacenamiento > Orden de inicio.

Solución de problemas de disco duro (*Continuación*)

Problema	Causa	Solución
El segundo disco duro Ultra ATA no realiza sus funciones de manera óptima.	Está utilizando un cable equivocado para el tipo de unidad.	Vuelva a instalar el segundo disco duro Ultra ATA utilizando un cable conductor 80. El cable conductor 80 es estándar en los modelos seleccionados.
	Tanto el dispositivo UATA lento como el rápido están en el mismo cable de datos.	Cambie los dispositivos UATA lentos a un cable de datos aparte conectado al controlador IDE (ATA) secundario en la tarjeta de sistema.
La computadora no se inicia.	La unidad de disco duro está dañada.	Ponga atención a los sonidos y a las luces LED del teclado. Para determinar las posibles causas, consulte el Apéndice A, "Mensajes de error de la POST". Para obtener mayores detalles, consulte la garantía limitada mundial.
La computadora parece estar bloqueada.	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Intente con el procedimiento normal de "Apagar el equipo" de Windows. Si esto no resulta, presione el botón de encendido durante cuatro o más segundos para apagar la computadora. Para reiniciar la computadora, presione nuevamente el botón de encendido.

Solución de problemas de pantalla

Si tiene problemas con la pantalla, consulte la documentación que viene con el monitor y las causas y soluciones más comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Solución de problemas de pantalla

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco.	El monitor no está encendido y la luz del monitor tampoco está encendida.	Encienda el monitor y verifique que la luz esté encendida.
	Las conexiones de los cables no son correctas.	Revise la conexión del cable desde el monitor hacia la computadora y al enchufe eléctrico.
	La característica de ahorro de energía fue desactivada.	Presione cualquier tecla o haga clic con los botones del mouse y, si está definida, escriba su contraseña.
	El interruptor de entrada RGB (rojo, verde, azul) del monitor no está ajustado correctamente.	Ajuste el interruptor de entrada RGB del monitor en 75 ohm y si hubiera un interruptor de sincronización, ajústelo en externo.
	La ROM del sistema está dañada; el sistema se está ejecutando en el modo Bloqueo de inicio a prueba de falhas (señalado por un sonido largo y tres cortos).	Vuelva a ejecutar la operación de flash en la ROM utilizando un disquete ROMPaq. Para obtener más información, consulte la sección "Bloqueo de inicio a prueba de falhas ROM" de la <i>Guía de administración de PC de escritorio</i> .
	Está utilizando un monitor de sincronización fija y no se sincronizará a la resolución elegida.	Asegúrese de que el monitor pueda aceptar la misma velocidad de barrido que la resolución elegida.
	La computadora está en el modo Suspensión.	Presione el botón de encendido para salir del modo Suspensión.



PRECAUCIÓN: Cuando intente salir del modo Suspensión, no presione el botón de encendido por más de cuatro segundos. En caso contrario, se perderá el modo Suspensión y perderá sus datos.

Solución de problemas de pantalla (*Continuación*)

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco. (<i>continuación</i>)	El cable del monitor está enchufado en el conector incorrecto.	Si la computadora tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta AGP, enchufe el cable del monitor en el conector de tarjeta AGP en el área de la tarjeta de expansión en la parte posterior de la computadora.
	El interruptor selector VGA/BNC no está ajustado correctamente.	Ajuste el interruptor selector según las conexiones de los cables.
El monitor no funciona correctamente cuando se utiliza con las características de ahorro de energía.	Se está utilizando un monitor sin capacidad de ahorro de energía con las características de ahorro de energía activadas.	Desactive la característica de ahorro de energía del monitor.
Los colores de los gráficos no son correctos.	El cableado o la impedancia del monitor es incorrecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si está utilizando cables BNC, asegúrese de que los cables BNC rojo, verde, y azul estén conectados a los conectores del monitor correspondientes. 2. Asegúrese de que las entradas RGB del monitor estén ajustadas en 75 ohm.
Caracteres atenuados.	Los controles de brillo y contraste no están ajustados correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.
	Los cables no están conectados correctamente.	Revise que el cable de los gráficos esté bien conectado a la tarjeta gráfica y al monitor.
	El interruptor RGB de la parte posterior del monitor no está ajustado correctamente.	Ajuste el interruptor RGB (y las opciones de sincronización, si esta opción está disponible) en 75 ohm, con la sincronización ajustada en externa. Consulte la documentación que se incluye con el monitor.

Solución de problemas de pantalla *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
No se puede ajustar el video borroso ni la resolución solicitada.	Si se actualizó el controlador de gráficos, es posible que los controladores de gráficos correctos no estén cargados.	Instale los controladores de video en el disquete incluido en el paquete de actualización.
	El monitor no puede mostrar la resolución solicitada.	Cambie la resolución solicitada.
La pantalla se queda en blanco.	Puede que tenga instalada una utilidad de desactivación de pantalla o que las características de ahorro de energía estén activadas.	Presione cualquier tecla o escriba su contraseña.
La imagen está fragmentada, se desplaza, vibra o destella.	Es posible que las conexiones del monitor estén incompletas o que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el cable del monitor esté bien conectado a la computadora.2. En un sistema de dos monitores o si otro monitor se encuentra cerca, sepárelos para asegurarse de que los campos electromagnéticos de los monitores no interfieran entre sí.3. Es posible que las luces fluorescentes o los ventiladores estén demasiado cerca del monitor.
El monitor se sobrecalienta.	No hay suficiente espacio de ventilación para que el aire circule adecuadamente.	Deje un espacio de ventilación de al menos tres pulgadas (7,6 cm). Asegúrese de que no haya nada sobre el monitor que obstruya el flujo de aire.


Solución de problemas de audio

Si la computadora tiene recursos de sonido y se encuentra con problemas de audio, consulte las causas y soluciones más comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Solución de problemas de audio

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido.	El control de volumen de software está apagado.	Haga doble clic en el icono Parlante de la barra de tareas, luego ajuste el volumen con el control deslizante de volumen.
	El control de volumen del CD-ROM o DVD en la parte delantera de la computadora está apagado.	Gire la perilla de control de volumen de la parte delantera de la computadora para aumentar el volumen.
	Los parlantes externos no están encendidos.	Encienda los parlantes externos.
	Los parlantes externos están conectados en el enchufe de audio incorrecto.	Para conectar correctamente los parlantes, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
	El cable de audio no está conectado.	Conecte el cable de audio entre la unidad de CD o DVD-ROM y la tarjeta de sistema.
	Los audífonos o dispositivos conectados a la salida de audio silencian el parlante interno.	Utilice los audífonos o encienda los parlantes externos, si están conectados, o desconecte los audífonos o los parlantes externos.
	El volumen está en silencio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el programa Panel de control, haga clic en Dispositivos de sonido audio y voz, luego haga clic en Dispositivos de sonido y audio. 2. Haga clic en la casilla de verificación Silencio para desactivarla.

Solución de problemas de audio (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido. (continuación)	La computadora está en el modo Suspensión.	Presione el botón de encendido para salir del modo Suspensión.
Los parlantes y los audífonos no emiten sonido ni ruidos.	Es posible que la computadora no detecte el tipo de parlante o audífono correcto o que la salida o autodetección analógica a digital no esté activada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si utiliza parlantes digitales con enchufe estéreo y quiere que el sistema cambie automáticamente a digital, emplee un adaptador estéreo a mono para activar correctamente la característica de autodetección. 2. Si no cuenta con un adaptador estéreo a mono, utilice las propiedades de dispositivos multimedia para cambiar manualmente la señal de audio de analógica a digital. 3. Si los audífonos tienen un enchufe mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar el sistema a salida analógica. <p>Para obtener información acerca de cómo cambiar el Modo de salida de audio, consulte el Apéndice D, "Configuración de salida de audio analógica/digital".</p>
<p> Si define el Modo de salida en digital, el parlante interno y los parlantes analógicos externos dejan de emitir audio hasta que vuelva a un modo de autodetección o analógico.</p> <p>Si define el Modo de salida en analógico, los parlantes digitales externos no funcionarán hasta que vuelva a cambiar el modo de salida a modo de autodetección o digital.</p> <p>Para obtener mayor información, consulte el Apéndice D, "Configuración de salida de audio analógica/digital".</p>		

Solución de problemas de la impresora

Si tiene problemas con la impresora, consulte la documentación que viene con la impresora y las causas y soluciones más comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Solución de problemas de la impresora

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime.	La impresora no está encendida ni está en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que esté en línea.
	No están instalados los controladores correctos de la impresora para su aplicación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale los controladores correctos de la impresora para su aplicación. 2. Trate de imprimir utilizando el comando MS-DOS: DIR C:\ > [printer port] donde [printer port] es la dirección de la impresora que se está usando. Si la impresora funciona, vuelva a cargar los controladores de la impresora.
	Si está en una red, es posible que no haya hecho la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red apropiadas para la impresora.
	Puede que la impresora haya fallado.	Ejecute la prueba automática de la impresora.
La impresora no se enciende.	Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Reconecte todos los cables y revise el cable y el enchufe eléctrico.
La impresora imprime información confusa.	No está instalado el controlador de la impresora adecuado para su aplicación.	Instale el controlador de la impresora adecuado para su aplicación.
	Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Reconecte todos los cables.
	Puede que la memoria de la impresora esté sobrecargada.	Apague la impresora durante un minuto para reiniciarla, luego vuelva a encenderla.
La impresora está fuera de línea.	Es posible que se haya acabado el papel de la impresora.	Revise la bandeja de papel y vuelva a llenarla si está vacía. Seleccione en línea.

Solución de problemas de teclado y de mouse

Si tiene problemas con el teclado o con el mouse, consulte la documentación que viene con el equipo y las causas y soluciones más comunes que aparecen en la siguiente tabla.

Solución de problemas de teclado

Problema	Causa	Solución
La computadora no reconoce los comandos ni la escritura del teclado.	El conector del teclado no está conectado correctamente.	<ol style="list-style-type: none">1. En el escritorio de Windows, haga clic en Inicio.2. Haga clic en Apagar o Apagar el equipo. Aparecerá el cuadro de diálogo Apagar el equipo.3. Seleccione Apagar o Apagar el equipo.4. Una vez que el sistema esté completamente apagado, vuelva a conectar el teclado en la parte posterior de la computadora y vuelva a encenderla.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague el sistema utilizando el mouse y luego vuelva a encender la computadora.
	Debe reparar el teclado.	Para obtener mayores detalles, consulte la garantía limitada mundial.
El cursor no se mueve al utilizar las teclas de flecha del teclado.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Presione la tecla Bloq Num. Si desea utilizar las teclas de flecha, la luz de Bloq Num no debe estar encendida.

Solución de problemas de mouse

Problema	Causa	Solución
El mouse no responde al movimiento o está demasiado lento.	El conector del mouse no está enchufado correctamente en la parte posterior de la computadora.	<p>Apague la computadora utilizando el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presione las teclas Ctrl y Esc al mismo tiempo (o presione la tecla del logotipo Windows) para ver el menú Inicio. 2. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar Apagar o Apagar el equipo y luego presione la tecla Entrar. 3. Utilice las teclas de flecha arriba y abajo para seleccionar la opción Apagar o Apagar el equipo y luego presione la tecla Entrar. 4. Una vez que el sistema esté completamente apagado, conecte el mouse en la parte posterior de la computadora (o del teclado) y vuelva a encenderla.
	El programa en uso dejó de responder a los comandos.	Apague el sistema utilizando el teclado y luego vuelva a encender la computadora.
	Debe reparar el mouse.	Para obtener mayores detalles, consulte la garantía limitada mundial.
El mouse se mueve sólo en sentido vertical, horizontal o el movimiento es desigual.	La esfera de desplazamiento del mouse está sucia.	Retire la tapa de la esfera de desplazamiento de la parte inferior del mouse y límpiela con un paquete de limpieza para mouse, disponible en la mayoría de las tiendas de computación.

Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que tenga que reconfigurar la computadora cuando agregue o remueva hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Si instala un dispositivo plug and play, Windows 98, Windows 2000 y Windows XP lo reconocen automáticamente y configuran la computadora. Si instala un dispositivo que no sea plug and play, debe reconfigurar la computadora después de terminar la instalación del nuevo hardware. En Windows 98 o Windows 2000, seleccione el icono **Agregar nuevo hardware** del **Panel de control** (para Windows XP, utilice el **Asistente agregar hardware**) y siga las instrucciones que aparecen en pantalla. Para reconfigurar la computadora en Windows NT 4.0 después de instalar el nuevo hardware, use la utilidad que se incluye con el hardware.

Solución de problemas de instalación de hardware

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un nuevo dispositivo como parte del sistema.	El dispositivo no está ajustado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado correctamente y que las clavijas del conector no estén dobladas.
	Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desconectados.	Asegúrese de que todos los cables estén conectados firme y correctamente y que las clavijas del conector o del cable no estén dobladas.
	El interruptor de encendido del dispositivo externo no está encendido.	Apague la computadora, encienda el dispositivo externo y luego encienda la computadora para integrar el dispositivo con el sistema de la computadora.
	Cuando el sistema le informó de cambios en la configuración, no los aceptó.	Reinicie la computadora y siga las instrucciones para aceptar los cambios.


Solución de problemas de instalación de hardware *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
Un nuevo dispositivo no es reconocido como parte del sistema. <i>(continuación)</i>	Puede que una tarjeta plug and play no se configure automáticamente cuando se agregue , si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el Administrador de dispositivos de Windows 98, Windows 2000 o Windows XP para anular la selección automática de la configuración de la tarjeta y elija una configuración básica que no ocasione conflicto de recursos. También puede usar la Configuración de la computadora para reconfigurar o desactivar dispositivos a fin de solucionar el conflicto de recursos.
La computadora no se inicia.	Se utilizaron módulos de memoria incorrectos en la actualización o se instalaron módulos de memoria en el lugar equivocado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise la documentación que viene con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar la instalación adecuada. 2. Ponga atención a los sonidos y a las luces LED del teclado. Para determinar las posibles causas, consulte el Apéndice A, "Mensajes de error de la POST". 3. Si aún no puede resolver el problema, póngase en contacto con el Soporte al cliente.

Solución de problemas de red

En la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes de los problemas de red. En estas pautas no se analiza el proceso de la depuración del cableado de la red.

Solución de problemas de red

Problema	Causa	Solución
La característica de activación remota no funciona.	La característica de activación remota no está disponible cuando se utiliza una conexión de red AUI.	Utilice una conexión de red RJ-45.
	La característica de activación remota no está activada.	Utilice la aplicación de control de red para habilitar la activación remota. Consulte la <i>Guía de administración de PC de escritorio</i> .
El software controlador de red no detecta el controlador de red.	El software controlador de red está desactivado.	Ejecute la Configuración de la computadora y active el controlador de red.
	Software controlador de red incorrecto.	Revise la documentación del controlador de red para conocer el software controlador correcto u obtener el último software controlador en el sitio Web de los fabricantes.
 La luz del estado de la red debería destellar cuando hay actividad en la red.	No se detecta una red activa.	Revise que la conexión de los equipos de red y los cables estén correctas.
	El controlador de red no está configurado correctamente.	Utilice la aplicación de control de red para verificar que el dispositivo esté funcionando correctamente. Consulte la <i>Guía de comunicaciones de red</i> .
	El sistema está configurado para una conexión AUI.	No hay solución; el LED del vínculo no se aplica a conexiones AUI.
	El software controlador de red no está cargado correctamente.	Vuelva a instalar los software controladores de red. Consulte la <i>Guía de comunicaciones de red</i> .

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	El sistema no puede detectar automáticamente la red.	Desactive las capacidades de autodetección y haga que el sistema se inicie con el modo operativo correcto. Consulte la <i>Guía de comunicaciones de red</i> .
El diagnóstico informa acerca de una falla.	El cable no está conectado como corresponde.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
	El cable está enchufado en el conector incorrecto.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
	Hay un problema con el cable o con el dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo del otro extremo del cable funcionen correctamente.
	La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En el menú Avanzado de la Configuración de la computadora, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.
	El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
El diagnóstico es normal, pero la computadora no se comunica con la red.	Los software controladores de red no están cargados o los parámetros de éstos no coinciden con la configuración actual.	Asegúrese de que los software controladores de red estén cargados y que los parámetros de éstos coincidan con la configuración del controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente y el protocolo de red correctos.
	El controlador de red no está configurado para esta computadora.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el controlador de red.
El controlador de red dejó de funcionar cuando se agregó una tarjeta de expansión a la computadora.	La interrupción del controlador de red se comparte con una tarjeta de expansión.	En el menú Avanzado de la Configuración de la computadora, cambie la configuración de recursos para la tarjeta.

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
	El controlador de red requiere controladores.	Verifique que los controladores no hayan sido eliminados accidentalmente cuando se instalaron controladores para una nueva tarjeta de expansión.
El controlador de red dejó de funcionar cuando se agregó una tarjeta de expansión a la computadora. (continuación)	Los archivos que contienen los software controladores de red están dañados.	Vuelva a instalar los software controladores de red, utilizando el CD <i>Compaq Restore</i> o el CD <i>Restore Plus!</i> .
	La tarjeta de expansión que se instaló es una tarjeta de interfaz de red (NIC) y entra en conflicto con la NIC incorporada.	Utilice la Configuración de la computadora para desactivar la NIC incorporada.
El controlador de red deja de funcionar sin motivo aparente.	Los archivos que contienen los software controladores de red están dañados.	Vuelva a instalar los software controladores de red, utilizando el CD <i>Compaq Restore</i> o el CD <i>Restore Plus!</i> .
	El cable no está conectado como corresponde.	Asegúrese de que el cable se encuentre enchufado firmemente en el conector de red y que el otro extremo del cable esté bien conectado al dispositivo correcto.
	El controlador de red está defectuoso.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.
La tarjeta de red nueva no se inicia.	Es posible que la tarjeta de red no sea compatible con HP.	Instale una NIC que sea compatible con HP o cambie la secuencia de inicio a inicio desde otro dispositivo.
No se puede conectar al servidor de la red cuando se intenta la Instalación remota del sistema.	El controlador de red no está configurado correctamente.	Ejecute la Configuración de la computadora y modifique la configuración de la NIC.
La utilidad de configuración del sistema informa acerca de una EEPROM no programada.	EEPROM no programada.	Póngase en contacto con un proveedor de servicio autorizado.

Solución de problemas de procesador

Si se encuentra con problemas de procesador, en la siguiente tabla se enumeran las causas y soluciones más comunes.

Solución de problemas de procesador		
Problema	Causa	Solución
Se evidencia un bajo rendimiento.	El procesador está caliente.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo de aire hacia la computadora no esté obstruido.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionando correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan cuando es necesario).3. Asegúrese de que el disipador térmico del procesador esté instalado correctamente.
La computadora no reconoce el segundo procesador recién instalado.	La capa de abstracción de hardware (HAL) instalada es una HAL de procesador simple.	Instale una HAL de procesador múltiple. Vea las instrucciones que se incluyen en el paquete de opción de actualización del procesador.

Solución de problemas de memoria

Si se encuentra con problemas de memoria, en la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes.



PRECAUCIÓN: Algunos modelos admiten memorias ECC y de otro tipo. Otros modelos sólo admiten memorias que no son ECC. En aquellos sistemas que admiten memorias ECC, HP no admite la combinación de memorias ECC y de otro tipo. Al hacer esto, el sistema hace parpadear continuamente el LED de Bloq Num en los teclados que no son USB y, si un parlante está instalado en el sistema, emitirá un sonido corto seguido de 2 sonidos largos. Además, el sistema no inicia el sistema operativo.



Para identificar otros posibles problemas de memoria, consulte la sección "Interpretación de las luces de diagnóstico" de la guía *Pasos iniciales*.

Solución de problemas de memoria		
Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia o no funciona correctamente después de instalar módulos de memoria adicionales.	El módulo de memoria no es del tipo correcto o no tiene el nivel de velocidad para el sistema o el módulo de memoria nuevo no está correctamente instalado.	Reemplace el módulo por un dispositivo estándar de la industria correcto para la computadora.
		En algunos modelos, las memorias ECC y las memorias que no son ECC no se pueden combinar.
	En un sistema de memoria Rambus de un solo canal, es posible que los sockets RIMM estén vacíos.	Compruebe que todos los sockets RIMM contengan RIMM o CRIMM y reemplácelos si es necesario.

Solución de problemas de memoria *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
	En un sistema de memoria Rambus de dos canales, es posible que los pares RIMM no sean idénticos.	Los RIMM se deben agregar en pares que sean idénticos en velocidad, número de dispositivos y fabricante. Si los pares RIMM no son idénticos, reemplácelos.
Error por memoria insuficiente.	Es posible que la memoria no esté configurada correctamente.	Utilice el Administrador de dispositivos para revisar la configuración de la memoria.
	No tiene memoria suficiente para ejecutar la aplicación.	Revise la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de memoria.
El recuento de la memoria durante la POST es incorrecto.	Es posible que los módulos de memoria no estén correctamente instalados.	Revise que los módulos de memoria se hayan instalado correctamente y que se utilicen los módulos apropiados.
Error de memoria insuficiente durante la operación.	Hay demasiados programas que continúan residentes en memoria (TSR).	Borre cualquier TSR que no necesite.
	No tiene memoria suficiente para la aplicación.	Revise los requerimientos de memoria para la aplicación o agregue más memoria a la computadora.
La unidad está encendida, pero no hay video y, en la mayoría de los modelos, el LED de alimentación destella en rojo o amarillo.	La memoria no está instalada correctamente y el sistema no se inicia.	Reinstale los módulos de memoria.

Solución de problemas SCSI

Si se encuentra con problemas de dispositivo SCSI, en la siguiente tabla se señalan las causas y soluciones más comunes.

Solución de problemas SCSI

Problema	Causa	Solución
El sistema con unidades UATA y SCSI no se inicia desde la unidad de disco duro SCSI.	Una unidad UATA se encuentra conectada, el controlador IDE (ATA) está activado y el controlador integrado IDE (ATA) aparece antes que el adaptador SCSI en el menú de configuración Almacenamiento > Orden de controladores.	En la Configuración de la computadora, seleccione Almacenamiento > Orden de controladores y cambie el controlador IDE (ATA) integrado al final de la lista.
Un sistema sin una unidad UATA no se inicia desde una unidad SCSI.	La unidad SCSI no está configurada correctamente.	Asegúrese de que los cables y los puentes estén configurados correctamente. Para iniciar una unidad SCSI, configure el número de ID de unidad en 0.
	El inicio desde el disco duro fue desactivado en la Configuración de la computadora.	En la Configuración de la computadora, seleccione Almacenamiento > Orden de inicio y active la entrada Unidad de disco duro.
Las unidades de disco duro SCSI no son reconocidas después de instaladas, cuando se ejecutan en Windows NT.	Los controladores SCSI no se instalaron en el sistema antes de instalar Windows NT.	Primero, instale los controladores SCSI en el sistema, luego instale Windows NT. Para descargar controladores SCSI para su sistema, visite: http://clac.compaq.com/ayuda Para obtener mayor información acerca de la instalación de los controladores SCSI, consulte el Apéndice E, "Instalación de controladores SCSI para Windows NT".

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Si tiene problemas con el CD-ROM o el DVD, consulte las causas y soluciones más comunes que se muestran en la siguiente tabla o la documentación que viene con el dispositivo opcional.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Problema	Causa	Solución
El sistema no se inicia desde la unidad de CD-ROM o DVD.	El inicio en CD-ROM o DVD no está activado en la utilidad Configuración de la computadora.	Ejecute la utilidad Configuración de la computadora y active el inicio a un medio extraíble y verifique la configuración de orden de inicio.
	CD no apto para inicio en la unidad.	Intente con un CD apto para inicio en la unidad.
Los dispositivos de CD-ROM o DVD no se detectan o el controlador no está cargado.	La unidad no está debidamente conectada o no se configuró correctamente.	Consulte la documentación que se incluye con el dispositivo opcional.
Una película no se reproduce en la unidad de DVD.	Es posible que la película esté regionalizada para un país distinto.	Consulte la documentación que se incluye con la unidad de DVD.
	El software decodificador no está instalado.	Instale el software decodificador.
No se puede expulsar el disco compacto (unidad de carga en bandeja).	El disco no se colocó correctamente en la unidad.	Apague el equipo e inserte una varilla metálica fina en el agujero de expulsión de emergencia y presione con firmeza. Jale lentamente de la bandeja de la unidad hasta que esté completamente extendida, luego retire el disco.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en empezar.	Se insertó el CD al revés.	Vuelva a insertar el CD con la etiqueta hacia arriba.
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado en empezar. <i>(continuación)</i>	La unidad de DVD-ROM tarda más tiempo en empezar porque tiene que determinar el tipo de medio reproducido, como por ejemplo, audio o video.	Espere al menos 30 segundos para dejar que la unidad de DVD-ROM determine el tipo de medio que se va a reproducir. Si el disco aún no empieza, lea las demás soluciones de la lista para este tema.
	El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un producto de limpieza para CD, disponible en la mayoría de las tiendas de computación.
	Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilice el Administrador de dispositivos para remover o desinstalar el dispositivo en cuestión. 2. Reinicie la computadora y deje que Windows detecte la unidad de CD o DVD.
Hay dificultades o es imposible grabar un CD de audio.	El tipo de medio no es adecuado o de mala calidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pruebe con una velocidad menor al grabar. 2. Verifique que está usando el tipo de medio correcto para la unidad. 3. Pruebe con una marca o medio diferente. La calidad varía bastante entre fabricantes.

Solución de problemas de software

La mayoría de los problemas de software ocurren debido a lo siguiente:

- La aplicación no se instaló ni se configuró correctamente.
- No hay memoria suficiente disponible para ejecutar la aplicación.
- Existe un conflicto entre las aplicaciones.
- Asegúrese de que estén instalados todos los controladores de dispositivos necesarios.
- Si instaló un sistema operativo distinto al instalado de fábrica, asegúrese de que sea compatible con el sistema.

Si está disponible, ejecute la utilidad Registro de configuración para determinar si se han realizado cambios al software que pueden estar ocasionando un problema. Consulte la *Guía de administración de PC de escritorio* en el CD de *Documentación* para obtener más información.

Si tiene problemas de instalación de software al utilizar una unidad de disco duro SCSI, consulte las soluciones aplicables enumeradas en la siguiente tabla.

Solución de problemas de software

Problema	Causa	Solución
Windows NT no se está instalando correctamente en una unidad de disco duro SCSI.	Los controladores SCSI no se instalaron en el sistema antes de instalar Windows NT.	Primero, instale los controladores SCSI en el sistema, luego instale Windows NT. Para descargar controladores SCSI para su sistema, visite: http://clac.compaq.com/ayuda Para obtener mayor información acerca de la instalación de los controladores SCSI, consulte el Apéndice E, "Instalación de controladores SCSI para Windows NT".
La computadora no se inicia.	Es posible que los archivos del sistema estén dañados.	Ponga atención a los sonidos y a las luces LED del teclado. Para determinar las posibles causas, consulte el Apéndice A, "Mensajes de error de la POST". Para obtener mayores detalles, consulte el paquete Compaq Restore o la garantía limitada mundial.
Aparece en pantalla el mensaje de error "Se produjo una operación ilegal".	El software que se está usando no es certificado por Microsoft para su versión de Windows.	Verifique que el software este certificado por Microsoft para su versión de Windows (para tener esta información, vea el embalaje del programa).
	Los archivos de configuración están dañados.	Si es posible, guarde todos los datos, cierre todos los programas y reinicie la computadora.

Contacto con el Soporte al cliente

Para obtener ayuda y servicio, póngase en contacto con un revendedor o distribuidor autorizado. Para localizar un revendedor o distribuidor cercano, visite <http://www.compaq.com/la>



Si lleva la computadora a un revendedor, distribuidor o proveedor de servicio autorizado para que le realicen mantenimiento, recuerde llevar las contraseñas de configuración y encendido, en caso de que estén definidas.

Mensajes de error de POST

En este apéndice se enumeran los códigos de error, mensajes de error y las diversas secuencias de señales de luces y audibles indicadoras que puede encontrar durante la prueba automática de encendido (POST) o reinicio de la computadora, la posible causa del problema y los pasos que debe seguir para corregir el error.

Códigos numéricos y mensajes de texto de POST

Esta sección abarca los errores de POST que cuentan con códigos numéricos asociados. En la sección también se incluyen mensajes de texto que pueden aparecer durante la POST.



Algunos de los siguientes códigos y mensajes son específicos para modelos de computadoras determinados, por lo que no aparecerán en todos los modelos.

Códigos numéricos y mensajes de texto

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
101-Error de opción ROM	1L, 1C*	Suma de control de la ROM del sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Verifique la ROM correcta.2. Ejecute una operación de flash en la ROM si es necesario.3. Si recientemente se agregó una tarjeta de expansión, remuévala para ver si el problema persiste.4. Borre CMOS.5. Si el mensaje desaparece, es posible que haya un problema con la tarjeta de expansión.6. Reemplace la tarjeta de sistema.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
102-Falla en la tarjeta de sistema	Ninguno	DMA, temporizadores y similares.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Borre CMOS. 2. Remueva las tarjetas de expansión. 3. Reemplace la tarjeta de sistema.
103-Falla en la tarjeta de sistema	Ninguno	DMA, temporizadores y similares.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Borre CMOS. 2. Remueva las tarjetas de expansión. 3. Reemplace la tarjeta de sistema.
150-SafePost activo	Ninguno	Una tarjeta de expansión PCI no responde.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie la computadora. 2. Desactive SafePost. 3. Si la tarjeta de expansión no responde, reemplace la tarjeta.
162-Opciones de sistema no establecidas	2C*	<p>Configuración incorrecta.</p> <p>Es posible que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real). La duración de la batería es de aproximadamente 3 a 5 años.</p>	<p>Ejecute la Configuración de la computadora.</p> <p>Restablezca la hora y fecha en el Panel de control. Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de referencia de hardware</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.</p>

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
163-Hora y fecha no están establecidas	2C*	Hora o fecha inválida en la memoria de configuración. Es posible que sea necesario reemplazar la batería del RTC (reloj en tiempo real). La duración de la batería es de aproximadamente 3 a 5 años.	Restablezca la hora y fecha en el Panel de control (también se puede utilizar la Configuración de la computadora para actualizar la hora y fecha del RTC). Si el problema persiste, cambie la batería del RTC. Consulte la <i>Guía de referencia de hardware</i> para obtener instrucciones sobre la instalación de una batería nueva o comuníquese con un distribuidor o revendedor autorizado para cambiar la batería del RTC.
		Es posible que el puente CMOS no esté instalado correctamente.	Verifique que el puente CMOS esté colocado correctamente, si corresponde.
164-Error de tamaño de memoria	2C*	Configuración incorrecta de la memoria.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Microsoft Windows. 2. Asegúrese de que el o los módulos de memoria estén instalados correctamente. 3. Si se agregó una memoria externa, pruebe utilizando sólo una memoria HP. 4. Verifique que el tipo de módulo de memoria sea el adecuado.
183-Ajuste de puente de procesador no válido	2C*	El puente de la tarjeta de sistema no se encuentra establecido correctamente.	Restablezca los puentes de la tarjeta de sistema para que coincidan con la velocidad del procesador y del bus (en modelos seleccionados).

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
201-Error de memoria	Ninguno	Falla de RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la configuración de la computadora o las utilidades de Windows. 2. Asegúrese de que la memoria y los módulos de continuidad estén instalados correctamente. 3. Verifique que el tipo de módulo de memoria sea el adecuado. 4. Saque y reemplace el o los módulos de memoria uno a la vez para aislar el módulo defectuoso. 5. Reemplace el o los módulos defectuosos. 6. Si el error persiste después de reemplazar los módulos de memoria, cambie la tarjeta de sistema.
202-Tipo de memoria no coincide	Ninguno	Los módulos de memoria no coinciden entre sí.	Cambie los módulos de memoria por unos que coincidan.
207-Errores de un solo bit corregidos en ECC en el o los sockets del módulo de memoria y, y, ...	2C*	Error en ECC de un solo bit.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el tipo de módulo de memoria sea el adecuado. 2. Intente con otro socket de memoria. 3. Si el problema persiste, cambie el módulo de memoria.
212-Falla del procesador	Ninguno	El procesador no se pudo inicializar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coloque nuevamente el procesador en el socket. 2. Si el procesador no responde, cámbielo.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
213-Módulo de memoria incompatible en el o los sockets de memoria X, X, ...	2C*	A un módulo de memoria en el socket de memoria identificado en el mensaje de error le falta información SPD esencial o es incompatible con el conjunto de chips.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el tipo de módulo de memoria sea el adecuado. 2. Intente con otro socket de memoria. 3. Cambie el DIMM por un módulo que cumpla con el estándar SPD.
214-Falla en el dispositivo de memoria. Código de error: XX, uno o más sockets del módulo de memoria: XX	Ninguno	Se produjo un error específico en un dispositivo de memoria instalado en el socket identificado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique que el tipo de módulo de memoria sea el adecuado. 2. Intente con otro socket de memoria. 3. Si el problema persiste, cambie el módulo de memoria.
215-Error de configuración de RIMM	Ninguno	Los RIMM no están instalados correctamente.	Todos los sockets de RIMM deben contener RIMM o CRIMM, que empiecen por el socket 1. En sistemas de dos canales, debe haber un RIMM en cada canal. Consulte la <i>Guía de referencia de hardware</i> para obtener una lista de pautas para la instalación de RIMM.
301-Error de teclado	Ninguno	Falla del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconecte el teclado con la computadora apagada. 2. Revise si el conector está doblado o le faltan clavijas. 3. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 4. Cambie el teclado.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
303-Error de controlador del teclado	Ninguno	Controlador del teclado de tarjeta E/S.	1. Reconecte el teclado con la computadora apagada. 2. Reemplace la tarjeta de sistema.
304-Error de teclado o de unidad de sistema	Ninguno	Falla del teclado.	1. Reconecte el teclado con la computadora apagada. 2. Asegúrese de que ninguna de las teclas esté presionada. 3. Cambie el teclado. 4. Reemplace la tarjeta de sistema.
401-Conflicto de asignación de dirección de puerto paralelo 1	2C*	Conflictos de dirección IRQ con otros dispositivos.	Restablezca la IRQ.
402-Falla del adaptador monocromático	1L, 2C*	Controlador monocromático de la pantalla.	Cambie el controlador monocromático de la pantalla.
403-Conflicto detectado en la dirección del puerto paralelo 3	2C*	Conflictos de dirección IRQ con otros dispositivos.	Restablezca la IRQ.
404-Conflicto detectado en la dirección de puerto paralelo	2C*	Tanto el puerto externo como el interno están asignados al puerto paralelo X.	1. Remueva cualquier tarjeta de expansión de puerto paralelo. 2. Borre CMOS. 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute la Configuración de la computadora.
410-Conflicto de interrupción de audio	2C*	Conflictos de dirección IRQ con otros dispositivos.	Restablezca la IRQ.
411-Conflicto de interrupción de tarjeta de interfaz de red	2C*	Conflictos de dirección IRQ con otros dispositivos.	Restablezca la IRQ.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (*Continuación*)

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
501-Falla del adaptador de la pantalla	1L, 2C*	Controlador de gráficos de la pantalla.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a instalar la tarjeta gráfica (si corresponde). 2. Borre CMOS. 3. Verifique que el monitor esté conectado y encendido. 4. Cambie el controlador de gráficos.
510-Imagen dañada de la pantalla de presentación	Ninguno	Imagen de la pantalla de presentación tiene errores.	Instale la última versión de ROMPaq para restaurar imágenes.
511-No se ha detectado ventilador de la CPU, posterior o delantero	Ninguno	El ventilador no está conectado o puede que tenga un desperfecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Corrija la posición del cable del ventilador. 2. Cambie el ventilador.
601-Error de controlador de disquete	Ninguno	El circuito del controlador de disquete o el circuito de la unidad de disco flexible es incorrecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Configuración de la computadora. 2. Revise y/o cambie los cables. 3. Borre CMOS. 4. Reemplace la unidad de disquete. 5. Reemplace la tarjeta de sistema.
602-Error de registro de inicio de disquete	Ninguno	El disquete de la unidad A no es apto para inicio.	Cambie el disquete.
605-Error en el tipo de unidad de disquete	2C*	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Microsoft Windows NT o Microsoft Windows 98. 2. Desconecte cualquier otro dispositivo controlador de disquete (unidades de cinta). 3. Borre CMOS.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (*Continuación*)

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
610-Falla del dispositivo de almacenamiento externo	Ninguno	La unidad de cinta externa no está conectada.	Vuelva a instalar la unidad de cinta o presione F1 y deje que el sistema se reconfigure sin la unidad.
611-Conflicto de asignación de la dirección del puerto de disco flexible principal	2C*	Error de configuración.	Ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Windows NT o Windows.
612-Conflicto de asignación de la dirección del puerto para disco flexible secundario	2C*	Error de configuración.	1. Ejecute la Configuración de la computadora. 2. Remueva las tarjetas de expansión. 3. Borre CMOS.
660-Caché de pantalla detectado como poco confiable	Ninguno	El caché de pantalla del controlador de gráficos integrado no está funcionando correctamente y se desactivará.	Si una degradación gráfica mínima es un problema, cambie la tarjeta de sistema.
912-Se removió la cubierta de la computadora desde el último inicio del sistema	Ninguno		No se requiere ninguna acción.
914-Espiral de bloqueo de cubierta no está conectado	Ninguno	Falta el mecanismo de bloqueo de cubierta inteligente o no está conectado.	1. Reconecte o reemplace el mecanismo de bloqueo de cubierta. 2. Vuelva a fijar o reemplace el cable del mecanismo de bloqueo de cubierta.
916-Sensor térmico del disipador térmico del procesador no está conectado	Ninguno	El cable del disipador térmico del procesador no está conectado a la tarjeta de sistema.	Vuelva a fijar o reemplace el cable del disipador térmico del procesador que va a la tarjeta de sistema.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
917-Riser de expansión no detectado	Ninguno	La tarjeta riser no está ajustada correctamente o no está instalada.	Instale una tarjeta riser, si es que falta, o remuévala y vuelva a colocarla para asegurar una buena conexión.
1151-Conflicto detectado en la dirección del puerto de serie 1	2C*	Tanto el puerto de serie externo como el interno están asignados a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remueva cualquier tarjeta de expansión de puerto de serie. 2. Borre CMOS. 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Windows.
1152-Conflicto detectado en la dirección del puerto de serie 2	2C*	Tanto el puerto de serie externo como el interno están asignados a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remueva cualquier tarjeta de expansión de puerto de serie. 2. Borre CMOS. 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Windows.
1155-Conflicto detectado en la dirección del puerto de serie	2C*	Tanto el puerto de serie externo como el interno están asignados a la misma IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remueva cualquier tarjeta de expansión de puerto de serie. 2. Borre CMOS. 3. Reconfigure los recursos de tarjeta y/o ejecute la Configuración de la computadora o las utilidades de Windows.
1201-Conflicto detectado en la dirección de audio del sistema	2C*	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Restablezca la IRQ.
1202-Conflicto detectado en la dirección del puerto MIDI	2C*	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Restablezca la IRQ.
1203-Conflicto detectado en la dirección del puerto de juegos	2C*	La dirección IRQ del dispositivo entra en conflicto con otros dispositivos.	Restablezca la IRQ.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
1611-Se detectó falla de ventilador	Ninguno	El chasis del ventilador no está conectado a la tarjeta de sistema.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el ventilador. 2. Cambie el ventilador. 3. Reemplace la tarjeta de sistema.
1720-Disco duro SMART detecta una falla inminente	Ninguno	El disco duro va a fallar. (Algunos discos duros tienen una revisión de firmware que corrige un mensaje de error incorrecto.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si el disco duro está creando mensajes de error correctos. Ejecute la prueba de sistema de protección de unidades, si está disponible. 2. Aplique la revisión de firmware si corresponde. (Visite http://www.compaq.com/support/techpubs/customer_advisories.) 3. Respalde los contenidos y reemplace el disco duro.
1721-Disco duro SMART SCSI detecta una falla inminente	Ninguno	El disco duro va a fallar. (Algunos discos duros tienen una revisión de firmware que corrige un mensaje de error incorrecto.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si el disco duro está creando mensajes de error correctos. 2. Aplique la revisión de firmware si corresponde. 3. Respalde los contenidos y reemplace el disco duro.

Códigos numéricos y mensajes de texto (*Continuación*)

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
1782-Falla del controlador de disco	Ninguno	Error en el circuito del disco duro.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Configuración de la computadora. 2. Borre CMOS. 3. Revise la posición del cable y la configuración del puente. 4. Ejecute el diagnóstico del disco duro. 5. Desconecte las unidades adicionales. 6. Ejecute la prueba de sistema de protección de unidades, si está disponible. 7. Visite http://www.compaq.com/support/techpubs/customer_advisories para informarse de posibles cambios cuando utilice Windows NT 4.0 Service Pack 4. 8. Reemplace el disco duro. 9. Reemplace la tarjeta de sistema.
1800-Alerta de temperatura	Ninguno	La temperatura interna supera la especificación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise que los orificios de ventilación no estén obstruidos y que el ventilador esté funcionando. 2. Verifique la selección de velocidad del procesador. 3. Reemplace el ventilador. 4. Reemplace la tarjeta de sistema.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
1801-Error de revisión de microcódigo	Ninguno	ROM BIOS no admite el procesador.	Actualice el BIOS a la versión adecuada.
1998-Registro de inicio principal(MBR) perdido.	1L, 2C*	Se dañó la copia guardada anteriormente del MBR.	Ejecute la Configuración de la computadora y guarde el MBR del disco apto para inicio actual.
1999-Registro de inicio principal modificado.	1L*	El MBR actual no coincide con la copia del MBR anteriormente guardada.	Tenga mucho cuidado. Es posible que el MBR se haya actualizado debido a las actividades normales de mantenimiento de disco (administrador de disco, fdisk o formato). En tales situaciones, el reemplazo del MBR guardado anteriormente puede ocasionar una pérdida de los datos. Si está seguro de que el cambio de MBR es accidental y no deseado (por ej. debido a un virus), entonces ejecute la Configuración de la computadora y restaure la copia del MBR anteriormente guardada. En caso contrario, ejecute la Configuración de la computadora y desactive la seguridad de MBR o guarde el MBR del disco apto para inicio actual.
2000-Se modificó disco duro de registro de inicio principal.	1L, 2C*	El disco duro apto para inicio actual no es igual al que estaba presente cuando se activó la seguridad de MBR.	Ejecute la Configuración de la computadora y desactive la seguridad de MBR o guarde el MBR del disco apto para inicio actual.

*L = Largo, C = Corto

Códigos numéricos y mensajes de texto (*Continuación*)

Código/mensaje	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
Número de serie electrónico no válido.	Ninguno	Se dañó el número de serie electrónico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute la Configuración de la computadora. Si la configuración ya tiene datos en el campo o no permite el ingreso del número de serie, descargue desde www.compaq.com/la y ejecute SP5572.EXE (SNZERO.EXE). 2. Ejecute la Configuración de la computadora e intente ingresar el número de serie en Seguridad, Identificación del sistema y luego guarde los cambios.
Se detectó error de múltiples bits en ECC en el módulo de memoria.	Ninguno	El conjunto de chips detectó más de un bit dañado en un quadword de 64 bits de la matriz de memoria.	Reemplace el módulo de memoria.
Control de paridad 2.	Ninguno	Falla de paridad de RAM.	Ejecute la Configuración de la computadora y las utilidades de diagnóstico.

LED del teclado de diagnóstico de la POST, LED del panel frontal y códigos audibles

Esta sección abarca tanto los códigos de los LED del teclado y del panel frontal, como los códigos audibles que pueden surgir durante la POST y que no necesariamente tienen un código de error o un mensaje de texto asociado a ellos.




Si su equipo cuenta con un teclado de bus de serie universal (USB), es posible que escuche las secuencias de sonidos de algunos de los códigos de error de la luz del teclado, pero quizás no vea destellar sus luces.

LED del teclado de diagnóstico, LED del panel frontal y códigos audibles

Actividad	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
Los LED de Bloq Num, Bloq Mayús y Bloq Despl se encienden y apagan dos veces.	1L, 3C*	La ROM del sistema está dañada; el sistema se está ejecutando en el modo Failsafe Boot Block.	Vuelva a ejecutar la operación de flash en la ROM utilizando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Failsafe Boot Block ROM" de la <i>Guía de administración de PC de escritorio</i> .
En el teclado destella el LED Bloq Mayús.	1L, 2C*	El controlador de gráficos no está presente o se inicializó de manera incorrecta.	<ol style="list-style-type: none">1. Borre CMOS.2. Si se agregó una tarjeta gráfica, remuévala y vuelva a instalarla.3. Vuelva a instalar la tarjeta riser, si corresponde.

*L = Largo, C = Corto

LED del teclado de diagnóstico, LED del panel frontal y códigos audibles

Actividad	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
En el teclado destella el LED Bloq Num (sólo en modelos seleccionados).	1C, 2L*	La memoria de sistema no está presente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise el módulo de memoria (consulte la sección correspondiente de la <i>Guía de referencia de hardware</i>). 2. Remueva y vuelva a instalar el módulo de memoria. 3. Consulte la sección "Solución de problemas de memoria" de esta guía.
 PRECAUCIÓN: Algunos modelos admiten memorias ECC y de otro tipo. Otros modelos sólo admiten memorias que no son ECC. En aquellos sistemas que admiten memorias ECC, HP no admite la combinación de memorias ECC y de otro tipo. Además, el sistema no inicia el sistema operativo.			
LED Bloq Num encendido (teclado).	Ninguno	Falla de la recuperación del bloque de inicialización. Disquete ROMPaq no está presente, está dañado o la unidad no está lista.	Vuelva a ejecutar la operación de flash en la ROM utilizando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Failsafe Boot Block ROM" de la <i>Guía de administración de PC de escritorio</i> .
En el teclado destella el LED Bloq Despl (sólo en modelos seleccionados).	2L, 1C*	Falla de hardware en la tarjeta de sistema (antes de los gráficos).	Reemplace la tarjeta de sistema.
El LED verde de alimentación está encendido.	Ninguno	Computadora encendida.	Ninguno
El LED verde de alimentación destella cada dos segundos.	Ninguno	Computadora en modo Suspend a RAM (sólo en modelos seleccionados) o en modo Suspend normal.	Ninguno
El LED de alimentación está apagado.	Ninguno	Computadora en modo Suspend a disco (si se aplica) o apagada.	Ninguno

*L = Largo, C = Corto

LED del teclado de diagnóstico, LED del panel frontal y códigos audibles

Actividad	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
El LED de alimentación rojo o amarillo destella cada dos segundos (sólo en modelos seleccionados).	Ninguno	Sistema de alimentación sobrecargado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presione el botón de encendido. El LED debe estar en verde. 2. Corte la alimentación de CA de la computadora, espere 30 segundos y luego suministre energía. 3. Descargue el sistema de alimentación removiendo opciones una a la vez hasta que la computadora se ponga en marcha. 4. Revise si hay daños en la tarjeta de sistema. 5. Reemplace la tarjeta de sistema. 6. Reemplace el sistema de alimentación.
Los LED de alimentación y verdes del disco duro destellan.	Ninguno	Tarjeta riser no instalada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remueva la tarjeta riser. 2. Limpie el conector. 3. Vuelva a instalar la tarjeta riser (para obtener instrucciones acerca de la remoción de la tarjeta riser, consulte la <i>Guía de referencia de hardware</i>).
El LED de alimentación rojo destella cada un segundo (sólo en modelos seleccionados).	Ninguno	Error de la ROM.	Vuelva a ejecutar la operación de flash en la ROM utilizando un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Flash de la ROM" en la <i>Guía de administración de PC de escritorio</i> .

LED del teclado de diagnóstico, LED del panel frontal y códigos audibles

Actividad	Sonidos	Posible causa	Acción recomendada
El LED de alimentación rojo o amarillo está encendido.	Ninguno	Procesador no instalado.	Vuelva a instalar el procesador en la tarjeta de sistema.
El LED de alimentación rojo o amarillo: 1. Destella cuatro veces por segundo. 2. Destella dos veces por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. 3. No destella.	Ninguno	Computadora sobrecalentada.	1. Instale la cubierta o el panel de acceso de la computadora si es necesario. 2. Asegúrese de que los agujeros de ventilación no estén bloqueados y que el ventilador interno esté funcionando.

Seguridad de contraseña y restablecimiento de CMOS

Esta computadora permite definir contraseñas de seguridad, que se pueden establecer a través del menú Utilidades de configuración de la computadora.

Esta computadora permite definir dos tipos de contraseñas de seguridad, que se establecen a través del menú Utilidades de configuración de la computadora: contraseña de configuración y contraseña de encendido. Cuando establece sólo una contraseña de configuración, cualquier usuario puede acceder a toda la información de la computadora, salvo a la Configuración de la computadora. Cuando se establece sólo una contraseña de encendido, ésta es necesaria para acceder a la Configuración de la computadora y a cualquier información de la computadora. Cuando se establecen ambas contraseñas, sólo la contraseña configuración le da acceso a la Configuración de la computadora.

Cuando se establecen ambas contraseñas, la contraseña de configuración también se puede usar en lugar de la contraseña de encendido para saltarse al inicio de sesión en la computadora. Esta es una característica útil para un administrador de red.

Si olvida la contraseña de la computadora, existen dos métodos para borrar dicha contraseña a fin de que pueda obtener acceso a la información de la computadora:

- Restablecimiento del puente de contraseña
- Uso del botón Borrar CMOS



PRECAUCIÓN: Al presionar el botón CMOS se restablecen los valores CMOS a los valores predeterminados de fábrica y se borra toda la información personalizada, incluidas las contraseñas, los números de activos y las configuraciones especiales. Es importante respaldar la configuración CMOS de la computadora antes de restablecerla, en caso de que se necesite posteriormente. El respaldo se realiza fácilmente mediante la Configuración de la computadora. Consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)* para obtener más información acerca del respaldo de la configuración CMOS.

Restablecimiento del puente de contraseña

Para desactivar las características de contraseña de encendido o de configuración o para borrarlas, realice los siguientes pasos:

1. Cierre el sistema operativo correctamente, luego apague la computadora y los dispositivos externos y desconecte el cable eléctrico del enchufe.
2. Desconecte el teclado, el monitor y todos los dispositivos externos conectados a la computadora.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de lesiones personales por descarga eléctrica y/o superficies calientes, asegúrese de desconectar el cable eléctrico del enchufe y deje que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está enchufada, siempre hay voltaje aplicado a la tarjeta de sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable eléctrico, se pueden producir daños en el equipo.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de estar libre de electricidad estática, tocando por unos segundos un objeto metálico conectado a tierra. Para obtener más información, consulte la guía *Información normativa y de seguridad*.

3. Remueva la cubierta o el panel de acceso de la computadora.
4. Ubique el encabezado y el puente.



En la mayoría de las tarjetas de sistema, el encabezado tiene la etiqueta E49 ó P49.



Para obtener ayuda en la ubicación del puente de contraseña y otros componentes de la tarjeta de sistema, consulte el Mapa de partes ilustradas (IPM) de su equipo en particular.

5. Remueva el puente de las clavijas 1 y 2. Coloque el puente sólo en la clavija 2, para evitar perderlo.
6. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.

7. Reconecte el equipo externo.
8. Enchufe la computadora y enciéndala. Deje que el sistema operativo se inicie. De esta forma se borran las contraseñas actuales y se desactivan las características de contraseña.
9. Para volver a activar las características de contraseña, repita los pasos 1 a 4, luego vuelva a colocar el puente en las clavijas 1 y 2.
10. Repita los pasos 6 a 8, luego defina las nuevas contraseñas. Para obtener más información acerca de la Configuración de la computadora, consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)*.

Borrado y restablecimiento de CMOS

La memoria de configuración de la computadora (CMOS) almacena información acerca de las contraseñas y de la configuración de la computadora.

Uso del Botón CMOS

1. Apague la computadora y los dispositivos externos y desconecte el cable eléctrico del enchufe.
2. Desconecte el teclado, el monitor y todos los equipos externos conectados a la computadora.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de lesiones personales por descarga eléctrica y/o superficies calientes, asegúrese de desconectar el cable eléctrico del enchufe y deje que los componentes internos del sistema se enfríen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Cuando la computadora está enchufada, siempre hay voltaje aplicado a la tarjeta de sistema, incluso cuando la unidad está apagada. Si no se desconecta el cable eléctrico, se pueden producir daños en el equipo.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos de la computadora o equipos opcionales. Antes de iniciar estos procedimientos, asegúrese de estar libre de electricidad estática, tocando por unos segundos un objeto metálico conectado a tierra. Consulte la guía *Información normativa y de seguridad* para obtener más información.

3. Remueva la cubierta o el panel de acceso de la computadora.



PRECAUCIÓN: Al presionar el botón CMOS se restablecen los valores CMOS a los valores predeterminados de fábrica y se borra toda la información personalizada, incluidas las contraseñas, los números de activos y las configuraciones especiales. Es importante respaldar la configuración CMOS de la computadora antes de restablecerla, en caso de que se necesite posteriormente. El respaldo se realiza fácilmente mediante la Configuración de la computadora. Consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)* para obtener más información acerca del respaldo de la configuración CMOS.

4. Ubique y mantenga presionado el botón CMOS durante 5 segundos.



botón CMOS

5. Vuelva a colocar la cubierta o el panel de acceso de la computadora.



Para obtener ayuda en la ubicación del botón CMOS y otros componentes de la tarjeta de sistema, consulte el Mapa de partes ilustradas (IPM) de su equipo en particular.

6. Reconecte los dispositivos externos.
7. Enchufe la computadora y enciéndala.



Debe restablecer sus contraseñas y cualquier configuración especial de sistema, además de la fecha y la hora.

Para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas, consulte la *Guía de administración de PC de escritorio*. Para obtener instrucciones acerca de la Configuración de la computadora, consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)*.

Uso de la Configuración de la computadora para restablecer CMOS

Para restablecer CMOS, debe primero acceder al menú Utilidades de configuración de la computadora.

Cuando aparezca el mensaje de Configuración de la computadora en la esquina inferior derecha de la pantalla, presione la tecla F10. Presione Entrar para saltar la pantalla de título si es necesario.



Si no presiona la tecla F10 mientras el mensaje está en pantalla, debe apagar la computadora y volver a encenderla para acceder a la utilidad.

Aparecerá una opción de cinco encabezados en el menú Utilidades de configuración de la computadora: **Archivo, Almacenamiento, Seguridad, Alimentación y Avanzada**.

Para restablecer CMOS a los valores predeterminados de fábrica, primero configure la fecha y la hora, luego utilice las teclas de flecha o la tecla Fichas para seleccionar **Archivo > Configurar valores predeterminados y Salir**. De esta forma se restablece la configuración del software que incluye el orden de la secuencia de inicio y otros ajustes de fábrica. Sin embargo, no hace que se vuelva a encontrar el hardware.

Para obtener más instrucciones acerca del restablecimiento de contraseñas, consulte la *Guía de administración de PC de escritorio*. Para obtener instrucciones acerca de la Configuración de la computadora, consulte la *Guía de la utilidad de configuración de la computadora (F10)*.

Sistema de protección de unidades (DPS)

El Sistema de protección de unidades (DPS) es una herramienta de diagnóstico incorporada en los discos duros instalados en computadoras seleccionadas. El DPS está diseñado para ayudar a diagnosticar problemas que podrían generar un reemplazo sin garantía del disco duro.

Cuando se fabrican estos equipos, cada disco duro instalado se prueba mediante el DPS y en la unidad se escribe un registro permanente de información clave. Cada vez que se ejecuta el DPS, los resultados de las pruebas se escriben en el disco duro. El proveedor de servicios puede usar esta información como ayuda para diagnosticar las condiciones que hicieron necesario ejecutar el software DPS.

La ejecución del DPS no afecta los programas ni los datos almacenados en el disco duro. La prueba reside en el firmware del disco duro y se puede ejecutar aunque la computadora no inicie el sistema operativo. El tiempo necesario para ejecutar la prueba depende del fabricante y del tamaño del disco duro; en la mayoría de los casos, la prueba se demora aproximadamente dos minutos por gigabyte.

Utilice el DPS cuando sospeche que existe un problema en el disco duro. Si la computadora informa un mensaje de Fallo inminente detectado en disco duro SMART, no es necesario ejecutar el DPS; en cambio, respalde la información del disco duro y póngase en contacto con su proveedor de servicios para reemplazarlo.

Acceso al DPS a través de Diagnóstico para Windows

Para acceder a DPS a través de Diagnóstico para Windows, siga estos pasos:

1. Encienda la computadora y seleccione **Mi computadora > Panel de control > Diagnóstico para Windows**.

En la pantalla **Diagnósticos** aparece una opción con cinco encabezados posibles: **Información general, Prueba, Estado, Registro y Error**.

2. Seleccione **Prueba > Tipo de prueba**.

Aparece una opción de tres pruebas: **Prueba rápida, Prueba completa y Prueba personalizada**.

3. Seleccione **Prueba personalizada**.

Se ofrece una opción de dos modos de prueba: **Modo interactivo y Modo sin supervisión**.

4. Seleccione **Prueba interactiva > Almacenamiento > Discos duros**.

5. Seleccione las unidades específicas que se van a probar > **Prueba del sistema de protección de unidades > Empezar prueba**.

Cuando la prueba haya finalizado, aparecerá uno de tres mensajes para cada unidad evaluada:

- Prueba finalizada. Código de finalización 0.
- Prueba abortada. Código de finalización 1 ó 2.
- Prueba fallida. Se recomienda reemplazar la unidad. Código de finalización 3 a 14.

Si la prueba falla, debe grabar el código de finalización e informarlo al proveedor de servicios para obtener ayuda en el diagnóstico del problema de la computadora.

Acceso al DPS a través de la Configuración de la computadora

Cuando la computadora no se enciende correctamente, debe utilizar la Configuración de la computadora para acceder al programa DPS. Para acceder al DPS, siga uno de estos pasos:

1. Encienda o reinicie la computadora.
2. Cuando aparezca el mensaje de configuración F10 en la esquina inferior derecha de la pantalla, presione la tecla F10.



Si no presiona la tecla F10 mientras el mensaje está en pantalla, debe apagar la computadora y volver a encenderla para acceder a la utilidad.

Aparecerá una opción de cinco encabezados en el menú Utilidades de configuración de la computadora: **Archivo, Almacenamiento, Seguridad, Alimentación y Avanzada.**

3. Seleccione **Almacenamiento > Prueba automática IDE DPS.**

La pantalla mostrará una lista de las unidades de disco duro instaladas en la computadora con capacidad para DPS.



Si no hay discos duros instalados con capacidad para DPS, la opción **Prueba automática IDE DPS** no aparece en pantalla.

4. Seleccione el disco duro que se va a probar y siga las instrucciones en pantalla para finalizar el proceso de prueba.

Cuando la prueba haya finalizado, aparecerá uno de estos tres mensajes:

- Prueba finalizada. Código de finalización 0.
- Prueba abortada. Código de finalización 1 ó 2.
- Prueba fallida. Se recomienda reemplazar la unidad. Código de finalización 3 a 14.

Si la prueba falla, debe grabar el código de finalización e informarlo al proveedor de servicios para obtener ayuda en el diagnóstico del problema de la computadora.

Configuración de salida de audio analógica/digital

Algunas computadoras pueden tener una solución de audio integrada que admite parlantes externos digitales o analógicos. Estos sistemas son capaces de autodetectar el tipo de parlante y emitir la señal correcta. Para cambiar manualmente entre analógico, digital y autodetección, realice estos procedimientos basándose en su sistema operativo.



Si define el **Modo de salida** en digital, el parlante interno y los parlantes analógicos externos dejan de emitir audio hasta que vuelva a un modo de autodetección o analógico. Si define el **Modo de salida** en analógico, los parlantes digitales externos no funcionarán hasta que vuelva a cambiar el modo de salida a autodetección o digital.

Microsoft Windows 98 y Microsoft Windows 2000

1. Haga clic en **Inicio > Configuración > Panel de control** y haga doble clic en el icono **Sistema** para abrir el panel **Propiedades de sistema**.
2. Seleccione **Administrador de dispositivos** en el panel **Propiedades de sistema**.
3. Haga clic en el símbolo “+” junto a los **Controladores de sonido, video y juegos** para expandirlos.
4. Para Windows 98, vaya al paso 5. Para Windows 2000, vaya al paso 6.
5. En Windows 98, resalte el dispositivo de audio correspondiente, luego haga clic en **Propiedades** para abrir el panel **Propiedades**. Continúe con el paso 7.
6. En Windows 2000, haga doble clic en el dispositivo de audio correspondiente para abrir el panel **Propiedades**.
7. En el área de configuración de la ficha **Configuración**, cambie el **Modo de salida** a la configuración deseada.

8. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel **Propiedades**.
9. Cierre el panel **Propiedades de sistema**.
10. Cierre el **Panel de control**.

Microsoft Windows NT 4.0

1. Haga clic en **Inicio > Configuración > Panel de control** y haga doble clic en el icono **Multimedia** para abrir el panel **Propiedades de multimedia**.
2. Seleccione la ficha **Dispositivo** en la parte superior del panel.
3. Haga clic en el símbolo “+” junto a los **Dispositivos de audio** para expandirlos.
4. Haga clic en el dispositivo de audio correspondiente para resaltarlo.
5. Haga clic en **Propiedades** para abrir el panel **Propiedades** y haga clic en **Configuración**.
6. Cambie el **Modo de salida** a la configuración deseada.
7. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel **Propiedades**.
8. Cierre el panel **Propiedades de multimedia**.
9. Cierre el **Panel de control**.

Microsoft Windows XP

1. Haga clic en **Inicio > Panel de control** y haga doble clic en el icono **Dispositivos de sonido, audio y voz**.
2. Seleccione la ficha **Hardware**.
3. Resalte el dispositivo de audio correspondiente.
4. Haga clic en **Propiedades** para abrir el panel **Propiedades de dispositivo**.
5. Haga clic en la ficha **Propiedades**.
6. Haga clic en el símbolo “+” junto a los **Dispositivos de audio** para expandirlos.
7. Haga clic en el controlador correspondiente para resaltarlo.
8. Haga clic en **Propiedades**.
9. Haga clic en **Configuración**.
10. Cambie el **Modo de salida** a la configuración deseada.
11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel **Propiedades**.
12. Cierre el **Panel de control**.

Instalación de controladores SCSI para Windows NT

La información de este apéndice se aplica sólo a las estaciones de trabajo.



La siguiente información **no** se aplica si está finalizando la configuración inicial del software preinstalado o si está restaurando su imagen preinstalada a partir del CD *Compaq Restore* o CD *Restore Plus!*.

Si en su estación de trabajo hay instalado un disco duro SCSI y está instalando Microsoft Windows NT desde un CD comercial de Microsoft Windows NT Workstation o directamente del CD Compaq Operating System, debe realizar los siguientes pasos:

En un sistema secundario:

1. Vaya al siguiente sitio Web:

<http://www.compaq.com/support/files/workstations/us/index.html>

2. En **ubicar por computadora**, seleccione el modelo de su estación de trabajo y Microsoft Windows NT 4.0, luego haga clic en **Ir**.
3. En **Almacenamiento**, elija **Controladores de configuración de administrador de familia** para obtener su controlador SCSI específico. Visite el siguiente sitio Web si tiene dudas acerca del controlador que viene con su equipo:
<http://www.compaq.com/products/quickspecs/productbulletin.html>
4. Descargue el Softpaq a un directorio temporal, luego ejecútelo para crear un disquete con los controladores SCSI requeridos.

En su sistema principal:

1. Coloque el CD del sistema operativo en la unidad de CD-ROM e inicie el sistema.
2. Cuando aparezca el mensaje “La instalación está revisando la configuración de hardware de la computadora”, presione la tecla F6. El sistema le solicitará los controladores SCSI.
3. Inserte el disquete que contiene los controladores. Cuando se le solicite, elija **S** en la lista para especificar un dispositivo adicional.
4. En la lista, elija **Otro**. Cuando se le solicite, seleccione su controlador SCSI.
5. Presione la tecla Entrar para continuar con la instalación.

Después de instalar los controladores, instale Windows NT en su disco duro SCSI. Recuerde instalar el último Service Pack.



Para obtener más información, visite:

<http://www.compaq.com/support/workstations>

Haga clic en el modelo de su estación de trabajo, luego busque un consejo para el cliente relacionado con el problema.

Referencias

A

Agente activador de diagnósticos remotos
 información general 1-10
agente activador de diagnósticos remotos
 ejecución 1-12
 instalación 1-11

B

batería del RTC A-3
batería, reloj en tiempo real 2-5
botón CMOS B-1, B-3

C

Característica de activación remota 2-26
CMOS

 borrado y restablecimiento B-3
 respaldo B-1
códigos de error A-1
códigos de error del procesador A-4, A-8
configuración del puente 2-13
contraseña
 borrado B-1
 características B-1
 configuración B-1
 encendido B-1
 restablecimiento del puente B-2
contraseña de configuración B-1
contraseña de encendido B-1
contraseña de seguridad B-1
controladores, instalación SCSI E-1

D

Diagnóstico para Windows
 Barra de herramientas 1-5
 Barra de menú 1-5

detección 1-2
ejecución de pruebas 1-6
información general 1-1
instalación 1-2

Disco duro SMART A-10

E

equipo
 no se enciende 2-7
 pausas 2-6

F

falla del controlador de disco A-11
Full Boot 2-1

L

LED 2-5, 2-7, 2-8
 alimentación parpadea A-15, A-16
 alimentación y disco duro destellan A-16
 Bloq Despl destella A-15
 Bloq Mayús destella A-14
 Bloq Mayús, Num y Despl destellan A-14
 Bloq Num destella A-15

M

memoria
 códigos de error A-3, A-4
 solución de problemas 2-30
Memoria Rambus 2-31
monitor
 caracteres atenuados 2-17
 pantalla en blanco 2-16
 revisión de las conexiones 2-3
 sobrecalienta 2-18
 video borroso 2-18

O

opciones de inicio

Full Boot 2-1

Quick Boot 2-1

P

pantalla de hora y fecha 2-5

pantalla en blanco 2-16

POST

mensajes de error A-1

modos 2-1

problemas

audio 2-19

CD-ROM y DVD 2-33

disco duro 2-13

disquete 2-9

generales 2-4

impresora 2-21

instalación de hardware 2-24

memoria 2-30

menores 2-2

mouse 2-23

pantalla 2-16

red 2-26

SCSI 2-32

sistema de alimentación 2-7

software 2-35

teclado 2-22

unidades ópticas 2-33

problemas con unidades ópticas 2-33

problemas de audio 2-19

Problemas de CD-ROM o DVD 2-33

problemas de la impresora 2-21

problemas de mouse 2-22

problemas de red 2-26

problemas de software 2-35

problemas generales 2-4

puerto de disco flexible A-8

puerto de juegos A-9

puerto MIDI A-9

puerto paralelo A-6

puerto serial A-9

Q

Quick Boot 2-1

R

restablecimiento

CMOS B-1

puede de contraseña B-1

S

salida de audio D-1

SCSI

instalación de controladores E-1

problemas de dispositivos 2-31

sistema de alimentación 2-8

Sistema de protección de unidades (DPS)

acceso C-2

información general C-1

sockets RIMM 2-30

software, protección y restauración 1-12

Soporte al cliente 2-36

sugerencias útiles 2-2

T

tarjeta de sistema, códigos de error A-2

teclado

código de error A-5

prueba 2-2

solución de problemas 2-22

U

utilidad Registro de configuración

ejecución 1-9

información general 1-8

instalación 1-9